



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Costos De Servicios y La Rentabilidad De Las Empresas de servicios  
Digitales San Isidro 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CONTADOR PÚBLICO**

**AUTORA:**

**Janeth Pilar Pizarro Contreras (ORCID: 0000-0002-1295-3680)**

**ASESOR:**

**Mag. Alberto Álvarez López (ORCID: 0000-0003-0806-0123)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Finanzas**

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## DEDICATORIA:

A Dios por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres en reconocimiento a su apoyo incondicional y por motivarme a seguir adelante ante cualquier adversidad.

A mis hijas Karely y Yaretzi por su comprensión y apoyo incondicional a su corta edad.

## AGRADECIMIENTO:

Infinitamente a Dios por darme salud, a mis amigos Isabel y Abel por sus consejos y orientaciones, a mi asesor Alberto Álvarez López por su apoyo y enseñanza durante todo este tiempo para el desarrollo de esta tesis.

## Índice de Contenido

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iv
Presentación.....	vi
Índice general.....	vii
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
CAPÍTULO I .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO II .....	4
MARCO TEÓRICO.....	4
CAPÍTULO III .....	18
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
3.1. Tipo y Diseño de investigación .....	18
3.2. Variables, Operacionalización .....	19
3.3. Población, Muestra y muestreo .....	21
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad. ....	23
3.5. Procedimientos .....	27
3.6. Método de Análisis de Datos.....	28
3.7. Aspectos éticos.....	28
4.1. Análisis de confiabilidad del instrumento.....	29
4.2. Tablas de Frecuencia .....	39
4.3. Prueba de Normalidad .....	61
4.4. Correlación de Pearson .....	64
CAPÍTULO V. ....	69
DISCUSIÓN .....	69
5.1. Discusión .....	69
5.1.1. Discusión de Hipótesis General .....	70
5.1.2. Discusión de la Hipótesis Específicas .....	71

CAPÍTULO VI .....	75
CONCLUSIONES .....	75
Referencias.....	78
Bibliografía .....	81

## Índice de Tablas

Tabla 1 Alfa de Cronbach variable 1: Costos de Servicio .....	29
Tabla 2 Alfa de Cronbach ítems de la variable 1: Costos de servicio .....	30
Tabla 3 Alfa de Cronbach variable 2: Rentabilidad .....	32
Tabla 4 Alfa de Cronbach ítems variable 2: Rentabilidad .....	33
Tabla 5 Alfa de Cronbach para Costo de Ventas y Rentabilidad .....	35
Tabla 6 Alfa de Cronbach ítems variable 1: Costos de servicio y Variable 2: Rentabilidad .....	36
Tabla 7 Los gastos administrativos permiten el control y la dirección de una organización para un adecuado control de los gastos operativos .....	40
Tabla 8. Los gastos de ventas permiten promocionar y comercializar los productos o servicios a los clientes ejecutando gastos operativos cada mes .....	41
Tabla 9 Los gastos financieros determinan la obtención de financiación o solvencia económica del titular para poder sustentar los gastos operativos .....	42
Tabla 10 La mano de obra permite el reconocimiento del esfuerzo físico o mental que se emplea en la elaboración de un servicio o producto estableciendo una relación con el costo directo .....	43
Tabla 11 El Software Especializado establece un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar distintas tareas relacionadas al costo del servicio .....	44
Tabla 12 La Capacitación determina el proceso educativo mediante la cual de manera sistemática y organizada las personas adquieren conocimientos, habilidades y competencias que se relacionan al costo directo .....	45
Tabla 13 Los combustibles permiten un proceso mediante el cual se transforma en energía utilizable para vehículos y equipos determinando el uso materiales de consumo .....	46
Tabla 14 Los útiles de oficina permiten el trabajo de campo en las diversas áreas para reconocer el costo del servicio .....	47
Tabla 15 Los equipos informáticos establece el diseño y la implementación de sistemas dentro de una empresa permitiendo la factibilidad para determinar el costo de servicio .....	48
Tabla 16 La Publicidad establece una comunicación no personal y onerosa de promoción de ideas reconociendo materiales de consumo empleados .....	49
Tabla 17 La Depreciación determina una disminución del valor o del precio de un bien tangible o intangible como parte de material de consumo .....	50
Tabla 18 El ratio de liquidez general determina que deudas de corto plazo serán cubiertas mediante el índice de liquidez .....	51
Tabla 19 El Ratio capital del trabajo determina los activos corrientes menos los pasivos corrientes reconociendo el grado de rentabilidad .....	52
Tabla 20 El Ratio de cuentas por cobrar determina a los activos que puedan cobrarse en un tiempo prudencial y determinar la rentabilidad .....	53
Tabla 21 La Rotación de caja y bancos permite calcular la magnitud de caja y bancos para días de ventas determinando el índice de gestión o actividad .....	54
Tabla 22 La Rotación de activos totales este ratio determina cuantas veces puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada reconociendo el índice de gestión o actividad .....	55
Tabla 23 La Rotación de activo fijo permite medir la actividad en ventas y cuantas veces podemos colocar entre los clientes un valor igual a la inversión realizada en activo fijo determinando la rentabilidad .....	56
Tabla 24 La cobertura de gastos financieros determina cuanto disminuir las utilidades sin perjudicar a la empresa para pagar sus gastos financieros de acuerdo al índice de solvencia .....	57

Tabla 25 La cobertura de gastos fijos permite visualizar endeudamiento y medir la capacidad de la empresa para asumir el índice de solvencia.....	58
Tabla 26 El margen bruto determina la cantidad que se obtiene de utilidad por cada unidad de ventas, después que la empresa ha cubierto los costos de servicios que produce o vende para medir el margen de utilidad .....	59
Tabla 27 El margen neto determina el porcentaje de cada unidad de ventas después de los gastos e impuestos para medir el margen de utilidad.....	60
Tabla 28 Prueba de Normalidad Variable 1: Costos de Servicios.....	61
Tabla 29 Prueba de Normalidad Dimensión 1: Gastos Operativos – Variable 1 .....	61
Tabla 30 Prueba de Normalidad Dimensión 2: Costos Directos – Variable 1.....	62
Tabla 31 Prueba de Normalidad Dimensión 3: Materiales de Consumo – Variable 1. ....	62
Tabla 32 Prueba de Normalidad Variable 2: Rentabilidad.....	62
Tabla 33 Prueba de Normalidad Dimensión 4: Índice de Liquidez – Variable 2.....	63
Tabla 34 Prueba de Normalidad Dimensión 5: Índice de gestión o actividad – Variable 2. ....	63
Tabla 35 Prueba de Normalidad Dimensión 6: Índice de solvencia – Variable 2. ....	64
Tabla 36 Prueba de Normalidad Dimensión 7: Margen de Utilidad – Variable 2. ....	64
Tabla 37 Contrastación de Hipótesis General.....	65
Tabla 38 Contrastación de Hipótesis Específica 1.....	66
Tabla 39 Contrastación de Hipótesis Específica 2.....	67
Tabla 40 Contrastación de Hipótesis Específica 3.....	67

## Índice de Figuras

Figura 1 Los gastos administrativos permiten el control y la dirección de una organización para un adecuado control de los gastos operativos. ....	40
Figura 2 Los gastos de ventas permiten promocionar y comercializar los productos o servicios a los clientes ejecutando gastos operativos cada mes .....	41
Figura 3 Los gastos financieros determinan la obtención de financiación o solvencia económica del titular para poder sustentar los gastos operativos.....	42
Figura 4 La mano de obra permite el reconocimiento del esfuerzo físico o mental que se emplea en la elaboración de un servicio o producto estableciendo una relación con el costo directo .....	43
Figura 5 El Software Especializado establece un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar distintas tareas relacionadas al costo del servicio. ....	44
Figura 6 La Capacitación determina el proceso educativo mediante la cual de manera sistemática y organizada las personas adquieren conocimientos, habilidades y competencias que se relacionan al costo directo.....	45
Figura 7 Los combustibles permiten un proceso mediante el cual se transforma en energía utilizable para vehículos y equipos determinando el uso materiales de consumo .....	46
Figura 8 Los útiles de oficina permiten el trabajo de campo en las diversas áreas para reconocer el costo del servicio.....	47
Figura 9 Los equipos informáticos establece el diseño y la implementación de sistemas dentro de una empresa permitiendo la factibilidad para determinar el costo de servicio .....	48
Figura 10 La Publicidad establece una comunicación no personal y onerosa de promoción de ideas reconociendo materiales de consumo empleados.....	49
Figura 11 La Depreciación determina una disminución del valor o del precio de un bien tangible o intangible como parte de material de consumo. ....	50
Figura 12 El ratio de liquidez general determina que deudas de corto plazo serán cubiertas mediante el índice de liquidez.....	51
Figura 13 El Ratio capital del trabajo determina los activos corrientes menos los pasivos corrientes reconociendo el grado de rentabilidad. ....	52
Figura 14 El Ratio de cuentas por cobrar determina a los activos que puedan cobrarse en un tiempo prudencial y determinar la rentabilidad. ....	53
Figura 15 La Rotación de caja y bancos permite calcular la magnitud de caja y bancos para días de ventas determinando el índice de gestión o actividad. ....	54
Figura 16 La Rotación de activos totales este ratio determina cuantas veces puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada reconociendo el índice de gestión o actividad. ....	55
Figura 17 La Rotación de activo fijo permite medir la actividad en ventas y cuantas veces podemos colocar entre los clientes un valor igual a la inversión realizada en activo fijo determinando la rentabilidad.....	56
Figura 18 La cobertura de gastos financieros determina cuanto disminuir las utilidades sin perjudicar a la empresa para pagar sus gastos financieros de acuerdo al índice de solvencia.....	57
Figura 19 La cobertura de gastos fijos permite visualizar endeudamiento y medir la capacidad de la empresa para asumir el índice de solvencia. ....	58
Figura 20 El margen bruto determina la cantidad que se obtiene de utilidad por cada unidad de ventas, después que la empresa ha cubierto los costos de servicios que produce o vende para medir el margen de utilidad. ....	59



Figura 21 El margen neto determina el porcentaje de cada unidad de ventas después de los gastos e impuestos para medir el margen de utilidad.....60

## RESUMEN

La actual investigación se ejecutó en el Distrito de San Isidro con la finalidad de analizar las empresas de servicios digitales 2020, que a lo largo de los años en el País han ido aumentando, este crecimiento merece un respectivo análisis y estudio de sus costos. En este estudio se analizara de qué manera los costos de servicios como son los gastos operativos, costos directos y materiales de consumo se van a ver relacionadas con la rentabilidad de las empresas de Servicios Digitales.

Dentro de esta tesis se están aplicando el tipo de estudio básico, un nivel de estudio usado Descriptivo - Correlacional y el diseño de estudio no experimental, se utilizó la encuesta como técnica para recopilar información, estos instrumentos fueron validados por juicio de expertos, las cuales fueron aplicadas a las 36 personas de las 11 Empresas De Servicios Digitales ubicadas en San Isidro, el procesamiento de los datos se realizó mediante el sistema estadístico SPSS versión 24 arrojando una confiabilidad del 95%, se estima que el valor del Alpha de Cronbach debe ser superior a 0,700 para considerar aceptable el instrumento y asegurar la confiabilidad de la escala de medición.

Los resultados de acuerdo con los objetivos trazados demostraron que efectivamente existe correlación de los costos de servicio y la rentabilidad para estas empresas

Palabras claves:

Costo, servicio, rentabilidad, empresa

## ABSTRACT

The current research was carried out in the district of San Isidro in order to analyze the digital service companies<sup>2020</sup>, which over the years in the country have been increasing, this growth deserves a respective analysis and study of their costs. This study will analyze how the costs of services such as operating expenses, direct costs and consumables are related to the profitability of digital services companies.

In this thesis, the type of basic study, descriptive-correlational study level and the non-experimental study design are being applied, the survey was used as a technique to collect information, these instruments were validated by expert judgment, which were applied to the 36 people of the 11 digital service companies located in San Isidro, the data processing was carried out using SPSS version 24, yielding a reliability of 95%, it is estimated that the value of Cronbach's Alpha must be greater than 0.700 to consider acceptable instrument and ensure the reliability of the measurement scale.

The results in accordance with the objectives set showed that if there is a relationship between service costs and profitability for these companies

Keywords:

Cost, service, profitability, company

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

En el Perú los últimos 10 años se han creado más empresas de servicios ya que estas se han vuelto esenciales para las grandes empresas industriales y de construcción a las cuales prestan sus servicios en este caso software especializado de ingeniería. El termino servicio esta conceptualizado por Richard L, Sandhusen "los servicios prestados a terceros son actividades, beneficios, o satisfacciones de carácter intangible que se utilizan para alquilar o vender sin otorgar la propiedad de algo", y no dan como resultado la propiedad de algo" Tenemos las siguientes teorías como la fundamentada por Chambergro Isidro (2012), quien sostiene "la contabilidad financiera tiene dos objetivos fundamentales: la primera es la que informa la capacidad económica de una entidad y estimar la variabilidad producidos en sus bienes y derechos, cargas y obligaciones como resultados de los movimientos económicos que desarrolla. La información respecto al costo de producción y venta tienen efecto en el Balance general y el estado de ganancias y pérdidas; en consecuencia, la contabilidad de costos no se separa de las cuentas patrimoniales. En su obra " titulada Sistemas de Costeo, Chambergro (2012), el método sistematizado de costos se define como "una agrupación de técnicas que se van encargar de evaluar el cálculo de costos adoptados por varias organizaciones para de determinar los costos de producción, comercialización o de servicios incurridos por ellas, ventas o suministros a los clientes" (p.116), de igual forma Escribano y Jiménez (2014) sostienen que: "La rentabilidad mide el rendimiento generados por la inversión utilizados en un periodo determinado, es decir se compara la renta o ganancia obtenida por el capital invertido, expresado de otra forma viene a ser el resultado entre proporcional entre ambos valores. (p.431). Para Molina, Ramírez, Bautista y de Vicente (2015) la "rentabilidad financiera viene a ser el rendimiento del aporte realizado por el propietario conocido también como ROE (bajo las siglas en ingles significa Return on Equity). El cual relaciona el resultado neto con el aporte patrimonial efectuado por los propietarios, lo cual puede medirse sea antes o después de las cargas o tributos" (p.47).

Asimismo, Molina, Ramírez, Bautista y de Vicente (2015) respecto a Rentabilidad Económica sostiene que el crecimiento económico comprende la buena dirección y manejo de los medios, independientemente de quien haya ejecutado el aporte , cuyo rendimiento viene a ser la Rentabilidad económica y entrelaza los rendimientos obtenidos versus los rendimientos utilizados” (p.48)

Las empresas de servicios tienen características muy especiales el recurso humano, el producto que ofrece es intangible, la venta a un cliente implica un conjunto de actividades diferentes, por otro lado, tenemos el rendimiento económico que contrasta el resultado obtenido versus el crecimiento de las actividades de servicios con los aportes invertidos para la generación de dicho resultado. Obtenemos un saldo sin haber restado los intereses, gastos e impuestos, a lo que para estudiar los causas y efectos de costos en la rentabilidad se dice que el costo está constituido por todos los pagos realizados para la producción de un bien o servicio, los gastos corresponden a los pagos que no están en relación directa con el proceso productivo del bien o servicio pero si con el objeto social, el efecto tributario tanto de los gastos como los costos depende de sus relación con la actividad empresarial sea directa o indirecta y que los comprobantes de pago que sustenten dichas operaciones estén emitidos de acuerdo a la normatividad vigente.

Una vez conocido el tipo de empresa a estudiar se determinó que la línea de investigación seria financiera, el tema a desarrollar fue los Costos De Servicios y La Rentabilidad De Las Empresas de Servicios Digitales en San isidro 2020; no todas las empresas de servicios determinan e identifiquen sus costes de servicio en una estructura verídica, generalmente lo hacen de manera experimental sin ejecutar un sistema organizado de costos confundiendo muchas veces los gastos y costos además generalmente proveedores y capacitadores son extranjeros, esta falta de sistema de costeo comienza desde inicios de sus actividades ya hace más 5 años además no cuenta el personal idóneo preparado con conocimientos contables, muchas se confunden y definir la rentabilidad económica que se debería de saber seguir invirtiendo o no en los servicios que esta presta, a falta de esta información estaría perjudicando así a la empresa perdiendo así la veracidad de los

datos los gerentes y accionistas de las empresas buscan la clasificación y organización de sus costos a través de un procedimiento sistematizado para cada tipo de servicio que prestan estas empresas, esta empresa presta servicios digitales de software especializado. En tal virtud se formuló El problema general: ¿Cómo se relacionan los costos de servicios y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales? .La justificación del presente trabajo se realiza para poder dar a conocer a otras empresas de servicios un análisis que detalla cada gasto que implican ofrecer estos servicios poco convencionales pero que ya desde hace buen tiempo vienen trabajando para el desarrollo del país con este análisis se determinara así los costos contable y confiable que pueda dar datos exactos que necesitan las otras áreas para tomar decisiones y así lograr alcanzar sus metas con una buena rentabilidad económica y financiera como Objetivos general: fue Analizar de qué manera los costos de servicios se relacionan con la rentabilidad de las empresas de servicios digitales y por lo tanto los objetivos específicos serán : a) determinar de qué manera los gastos operativos se relacionan con la rentabilidad de las empresas de servicios digitales b) explicar de qué manera los costos directos se relacionan con la rentabilidad de las empresas de servicios digitales y c) precisar de qué manera los materiales de consumo se relacionan con la rentabilidad de las empresas de servicios digitales.

La justificación de este trabajo fue realizado como experiencia personal en una de las empresas de servicios digitales que al principio parece que no tuviera una forma de análisis o de llevar un orden para saber exactamente cuáles son los costos del servicio y como implica en la rentabilidad de la empresa, esta investigación va servir para q otras empresas puedan aplicar este tipo de análisis y sea más factible dar a conocer a los interesados información requerida que siempre es solicitada al área contable.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

Antecedentes de la investigación:

La investigación Costos de Servicio y La Rentabilidad de las Empresas de servicios digitales es posible, ya que está en basado en un marco teórico dentro del campo de costos y de la rentabilidad económica y sus ratios financieros, Para calcular y conocer si una entidad ha obtenido rendimiento económico por cada unidad sea soles o dólares invertido se ejecutara el ratio de Rentabilidad de los Activos conocido como ROA, que viene a ser el efecto de multiplicar el margen de beneficios por Rotación del Activo, por ello cada organización tiene que aplicar un óptimo sistema de costos para su organización. La mejor forma de aumentar la rentabilidad de la inversión será aumentar los valores de venta y reducir costos, claro está no necesariamente es aplicable en todos los sectores económicos. Relevancia social: En nuestro país como en el extranjero las MYPES y las grandes empresas están cometiendo un gran error al no costear los servicios que prestan, por esta razón realice la investigación ya que es importante para todas estas empresas identifiquen y determinen sus costos de servicios a fin de que los gestores puedan tomar decisiones respecto a los precios, reducir los costos y reinvertir para que la empresa sea competitiva y genere una utilidad razonable respecto a la inversión realizada, lo cual también es bueno para las comunidades alejadas que no cuentan con los recursos básicos para su desarrollo, porque con la implementación de los mismos se logra el avance de los pueblos lo cual atrae nuevas inversiones, nuevos proyectos y más puestos de trabajo, permitiendo la integración y comunicación de los pueblos.

#### Antecedentes internacionales:

Carpio Varas Jennifer Pamela y Díaz Bueno Yesenia Denisse(2016) en su investigación titulada “Propuesta para mejoramiento de la rentabilidad en Empresa Corpevin S.A.” su finalidad fue plantear una propuesta a fin de reducir los costes para acrecentar la productividad de la entidad, cuya actividad es la construcción de viviendas, materia de estudio a través de la sustitución de productos e insumos que son importados, el tipo de estudio es descriptiva, bibliográfica considerado de lugar de eventos , la población y muestra estuvo integrada por 20 trabajadores y 120 clientes de la empresa y la muestra, se utilizan técnicas de observación y encuesta para la recopilación de datos; el instrumento fue el cuestionario, los resultados reflejaron un crecimiento en los costos de los materiales en un 35% en el periodo 2015 en relación al periodo 2014, el impacto de las salvaguardias en el costo total de la edificación de una vivienda con terreno es del 7% aproximadamente tanto para los años 2015 como 2014.

Eduardo Andrés Sánchez Sierra (2016) en su argumento con título “ Los costes y su incidencia en el rendimiento económico de Wimportsat S.A.”, tuvo como objetivo realizar una evaluación de los costos, la contabilización, determinar los valores totales para precisar con más exactitud los importes para la venta y demostrar que los costos inciden en la rentabilidad de la empresa en estudio, para cuyo efecto se realizó la revisión bibliográfica del marco normativo y artículos científicos, relacionados a las variables, la metodología es de enfoque cualitativo y cuantitativo, como técnica la entrevista y análisis documental investigación; concluyéndose en que presenta serios problemas en cuanto al desarrollo de su actividad económica, pues está constituida como comisionista sin embargo no opera como tal, los registros contables y por ende los estados financieros no se llevan de acuerdo a las normas vigentes, para la fijación de precios de venta solo se tiene en cuenta el costo de adquisición de los bienes al cual se le adiciona un porcentaje de ganancia, sin tener en cuenta los gastos operativos, generando disminución de la rentabilidad.



#### Antecedentes nacionales:

Machuca Teresa; García Luz; Montufar Hugo (2016) de la prestigiosa Universidad andina del cusco, en su investigación de título “Determinación de los costes de posesión, operación y el nivel de rentabilidad García EIRL periodo 2015”, El objeto fue establecer los costes operacionales y operativos con el fin de calcular la productividad económica de la empresa en estudio. El modelo de estudio fue fundamental, no experimental, cuantitativa. La población y la muestra estuvieron compuestas por 10 empleados de la empresa. Para la recopilación de los datos se empleó el método de la encuesta y se utilizó el test como herramienta. Se concluyó que el costo se determina empíricamente sin tomar en cuenta los costos de operación y alquiler, almacenamiento y servicios generales. Por tanto, los precios se fijan de acuerdo con el comportamiento del mercado o de la competencia, lo que tiene un impacto directo en la rentabilidad.

Gianela Paola Fernández Heredia(2017) de la universidad Santo Toribio de Mogrovejo en su estudio titulado “ Valor de la calidad de servicio al cliente para mejorar la Utilidad sauna Buena Vida E.I.R.L. periodo 2017 “,propuso evaluar la repercucion del costo como la cualidad del servicio, satisfacción del cliente para incrementar la rentabilidad, la investigación es mixta, en virtud de lo cual se realizó un análisis de la cualidad de servicio y la dirección económica de la empresa; la información se obtuvo a través de la encuesta y el resultado de costos de la empresa, como efecto se obtuvo que si la empresa incrementa nuevos servicios que contribuyan a que los clientes mejoren su calidad de vida como estrés, mejoren en el Tratamiento y el servicio bajo un clima de confianza y seguridad generará mayor rentabilidad.

Salva Alva, Nelson Tomas(2019), Universidad Cesar Vallejo en su tesis “Valor por órdenes de servicios y Administración financiera de Servicios Analíticos Generales SAC Lima 2018” Propuso como objetivo precisar la relación entre el costo de las

órdenes de servicios y la gestión económica, con decisiones a inversión de la entidad materia de estudio, como conclusiones se estableció que los costos por órdenes de servicio específicos tiene relación con la toma de decisión de inversión, alcanzando una correlación positiva media, esto debido a que no se están planificando las inversiones por ende sin planificación no se pueden tomar decisiones asertivas, esto ocasiona que no podemos anticiparnos ante los hechos futuros y tampoco podremos planificar bien los recursos.

Centeno Lupaca, José German (2017) en su tesis elaborada para la Universidad nacional del Altiplano, con título “Los costes de servicios y su predominio en la rentabilidad de la agencia de viajes y turismo Kontiki Tours EIRL”. Periodos 2012 y 2013” se propuso como Fin señalar la influencia, los elementos de los costes de servicio en la productividad de la Agencia y analizar el grado de Rentabilidad económica de la prestación de servicios turísticos, el análisis de la rentabilidad muestra que los indicadores de rentabilidad económica y financiera obtenidos en el resultado longitudinal es BUENO, pero, en la evaluación transversal obtienen una calificación de REGULAR. En el margen de ganancia bruta, operativa y neta, de manera longitudinal, la empresa muestra una mejoría en los porcentajes del último periodo, sin embargo, a pesar de existir un aumento en las proporciones, en una comparación según los ratios de las otras empresas de este sector, el nivel de rentabilidad en un análisis longitudinal y transversal es MALO en ambos. La aplicación de los indicadores de rentabilidad en esta empresa muestra que el objetivo de generar mayores beneficios no ha sido alcanzado en el nivel que las empresas competidoras lo hicieron en los periodos de 2012 y 2013.

Vargas Alfaro Jhonnatan Jack (2016) en sus tesis para la Universidad Autónoma Del Perú, titulada “Implementación de un Plan de costos por procesos y su resultado en el rendimiento de Alpaca Color S.A”, Propuso expresar con precisión el efecto de la Implementación de una Sistematización de los Costos por Procesos en la empresa objeto de estudio, se sabe que no existe un control de stocks y de los procedimientos productivos esta situación genera problemas como escasez, excedentes y/o pérdidas, de la misma manera que la adecuación del personal en el tratamiento de costos es fundamental. Por lo tanto, la introducción de un sistema

de coste por procesos es relevante, y ayudará a tomar decisiones basadas en información oportuna, veraz y confiable sobre los costos que inciden en el desarrollo de producción para mejorar la rentabilidad.

Almonte Pareja Bryan Omar (2018) en su tesis elaborada para la Universidad Cesar Vallejo, titulada “Sistemas de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes guibrulo E.I.R.L. La Molina 2018”, Propone como objetivo determinar el efecto del Sistema de Costos ABC sobre la rentabilidad financiera de la empresa estudiada, luego de lo cual se concluye que el Sistema de Costos ABC tiene una influencia media y significativa en la Rentabilidad con  $R^2 = 53.3\%$ , el valor  $P = 0.001$ . Efectivamente, se rechaza  $H_0$  y se acepta  $H_1$ , lo que significa que cuanto mayor sea el contacto con el cliente en términos de planificación de viajes y transporte de mercancías, mayor será la rentabilidad para la empresa.

Z'Sergio Mendoza Alcoser (2019) en su investigación para la Universidad Ricardo Palma denominada “El control de costos y gastos en los restaurantes y su incidencia en la rentabilidad de la empresa anticuchos del Perú S.A.C. Lima Metropolitana 2018”, planteo como objetivo establecer como el control de costos y gastos afecta la rentabilidad de la empresa, luego del cual concluye en que si hay incidencia significativa en la rentabilidad de las ventas, con relación al margen bruto, operacional y neto, de igual forma en el rendimiento del activo, como también en la rentabilidad del patrimonio y utilidad por acción y relación precio / ganancia; y finalmente, en el control financiero, reflejado en los estados financieros.

Ángeles Ruiz Jessabel Kiara (2018), en su investigación para la Universidad Peruana De Las Américas, titulada “Los Gastos Operativos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Tecnología y Suministros S.A. Año 2017, formulo como objetivo evaluar los gastos operativos, luego de examinar los gastos operativos se concluyó en que aplicando procesos y técnicas es posible lograr mejor desempeño en el desarrollo de las actividades se logró reducir los costos y por ende mejor resultado en los gastos lo cual quedó plasmado en los estados financieros

generando la posibilidad de un apalancamiento financiero donde lo que conlleva crecimiento y desarrollo empresarial.

Marcia Milagros Pérez Luque (2017) en su tesis “Los gastos operacionales y su relación con la rentabilidad de la empresa de seguridad Tacna SAC 2015-2017” propone como objetivo Determinar la relación entre gastos operativos, gastos de capital humano, servicios prestados por terceros y su rentabilidad de la empresa en estudio; determina que existe una relación entre los gastos operativos y la efectivamente la rentabilidad en la empresa, lo que significa que cualquier cambio en los mismos afectará su rentabilidad. También permitió comprender el tratamiento contable y la aplicación de los gastos operativos para cuantificar si son exactos y precisos y, por tanto, utilizar los recursos de forma racional y estimar adecuadamente la rentabilidad y el crecimiento de forma eficaz y eficiente.

### **Teorías:**

#### **Costos de servicios**

Choy, Elsa (2012), sostiene que “Los servicios son actividades que se pueden identificar, intangibles y efímeras, son consecuencia de la conjunción de esfuerzos humanos o mecánicos que generan una acción, resultado o esfuerzo que habitualmente requiere la participación del cliente, pero que no es posible trasladarlo, almacenarlo o poseerlo físicamente, pero si ofertarlos en alquiler o venta para atender el o los requerimientos de los clientes (p.3).

Para Merlín Lazo Palacios (2013, pag.28)” La contabilidad analítica” debe ser precisa a las necesidades de la contabilidad financiera, dotándole de información referente al coste unitario por producto determinando el costo de los productos efectivamente rotados en la venta para el informe correspondiente. Informando a gerencia a fin de que se cumpla con los objetivos de control y planeamiento. En primera instancia se asignará los costos controlables a cada área responsable y verificando el cumplimiento de las metas de forma eficiente para lo cual se basarán

en la información histórica que es fundamental para la elaboración del presupuesto maestro.

Antonio Gómez Aguirre (2013, página. 6) “como establecer un sistema de costos de acuerdo a las necesidades de las empresas de servicios” los componentes del costo: costo primo= materia prima -mano de obra.

Sostiene que el Plan Contable General Revisado, carecía de los códigos contables pertinentes para el registro financiero de los costos de venta para las empresas de servicios; en virtud de que este tipo de negocios presentaban de diferentes formas sus costos de ventas, situación que ha sido corregida en el nuevo Plan Contable General Empresarial uniformizando la dinámica contable para este sector.

### **Rentabilidad de la empresa**

Según De la Hoz, et al (2018) se mantiene en afirmar la rentabilidad es consecuencia de las determinaciones de la empresa y se podría definir como uno de los principales objetivos que se busca en toda organización.

Para Sánchez (2002), La rentabilidad económica es el efecto de un desembolso realizada en un plazo fijo, mide la suficiencia de los activos de la empresa y que independientemente de la inversión han generado valor. El indicador de rentabilidad también permite comparar estas relaciones entre empresas. Es un indicador muy importante que evalúa la eficiencia de la gestión empresarial

Aguirre et al. (1997) indican que la rentabilidad económica es un indicador de rendimiento económico de las inversiones, esto incluye evaluar el margen de la productividad de las ventas en generar beneficios.

Según Van Horne y Wachowicz (2002), sostiene que el retorno de la inversión (ROI), mide la actividad de la gestión según la generación de las utilidades considerando los activos disponibles, esto es el “poder productivo del capital invertido”.

El ratio que mide el poder productivo del capital invertido es:

Según Aguirre et al. (1997), la rentabilidad económica de la utilidad se mide antes de restar gastos financieros y los impuestos, por otro lado, para Van Horne y Wachowicz (2002) hay que considerar la utilidad neta. Esta última definición va a mostrar la eficiencia global de las utilidades respecto al total de activos.

Al respecto Sánchez (2002), indica que según la literatura anglosajona return on equity (ROE) que significa rendimiento sobre el patrimonio neto, se refiere precisamente al rendimiento neto de capitales propios, es una medida del rendimiento del capital propio vinculado a un periodo fijo, generalmente independiente de la distribución del resultado

Por otro lado, el índice de ganancia financiera, según Aguirre et al. (1997) evalúa el rendimiento obtenido por la inversión.

Este ratio permite definir los dividendos de los accionistas, o también la retención de los beneficios que se destinarán para el patrimonio de la empresa.

Según Aguirre et al (1997), respecto al ratio de rentabilidad financiera expresa que permite conocer la capacidad de crecimiento, da una razón a los accionistas para continuar invirtiendo, y apoyando la gestión, nos permite comparar con otros rendimientos alternativos.

Adicionalmente, Van Horne y Wachowicz (2002), mencionan que el ratio que define el rendimiento del capital permite medir el cumplimiento total de la empresa. Contrasta la utilidad neta después de los tributos, con el dinero de inversión del accionista, esto es el poder productivo sobre el valor contable de las inversiones.

**Marco Conceptual:****Costos de Servicios:**

Es el conjunto de los costos que se derivan de actividades ordinarias como gastos por alquileres, obligaciones, capacitaciones al personal, recursos que se utilizan para brindar servicios y otros de consumo inmediato. (Choy Zevallos 2012, p.7)

**Gastos Operativos:**

Son los gastos que se efectúan durante el proceso de producción, como el pago por alquiler de equipos, de locales, compra de los suministros, el pago de sueldos y otros similares Pérez, (2009).

**Gastos administrativos:**

Son los gastos que ocurren durante el desarrollo de cualquier evento pero que no son directamente intervinientes en la comercialización, financiación y operaciones productivas (Chávez, 2017).

**Gastos de ventas:**

Incluyen campañas de publicidad, envío de mercaderías, exhibiciones en ferias o tiendas, publicidad por redes y otros (Andrés Ramírez, 2020).

**Gastos financieros:**

Se refieren a los pasivos financieros, y afectan a las empresas e individuos, porque son gastos por amortización e intereses por deuda (Andrés Sevilla, 2012)

**Costos Directos:**

Identificables con los productos terminados. Son aquellos gastos que se realizan en las operaciones directas con la producción. (Carlos Robles Román, 2012)

**Mano de obra:**

Según Polimeni, Fabozzi y Adelberg (2005), la mano de obra se refiere al esfuerzo que realiza un trabajador en el proceso productivo, este esfuerzo puede ser físico o mental. Se pueden llamar también “costo de mano de obra de fabricación”.

**Software especializado:**

Se refiere al conjunto de programas y utilidades informáticas que permiten agilizar las operaciones diarias de gestión y que se realizan por medio de computadores, estos gastos pueden ser específicamente por programas adecuados a las necesidades de comunicación de la empresa (Pérez Porto, 2008).

**Capacitaciones:**

Según el autor Chiavenato (2007), las capacitaciones se refieren a los estudios cortos y precisos que se realizan sobre temas específicos para las áreas de trabajo, y tienen como objetivo desarrollar las habilidades, destrezas e incrementar el conocimiento de los trabajadores.

**Materiales De Consumo:**

“Gastos de bienes para su uso, necesarios para las operaciones de la empresa, tales como: combustible y aditivos para maquinarias y camiones utilizados en los servicios de oficina de la fábrica, papelería de impresión y suministros de oficina” (Choy Zevallos 2012, p.12)

**Combustible:**

Son los productos de carácter inflamable que tras un proceso de combustión generan energía utilizable para el funcionamiento de maquinarias, hornos, vehículos (Casey C,2004)

**Útiles de oficina:**

Es el conjunto de papelería, elementos de uso diario como lapiceros, engrapadora, perforador y otros, también incluye impresoras, fotocopadoras, etc. (Tovar Díaz, 2010)



**Equipos informáticos:**

Si se refiere al centro de cómputo, es el área de servicio responsable de la implementación de programas informáticos de la empresa y el mantenimiento de su base de datos. Para ello se requieren de equipos informáticos como computadoras de buenas características y softwares especializados (Pérez Porto y Ana Gardey, 2009).

**Publicidad:**

Philip Kotler precisa la publicidad como comunicación impersonal de promoción de ideas, de productos, o servicios, organizado por un patrocinador, con la intención de informar, persuadir al potencial de clientes o recordarles la presencia de las bondades del producto puesto en el mercado.

**Depreciación:**

Es la disminución que se aplica al valor de un activo fijo, con la finalidad de crear un fondo recuperado cuando se deteriore, se compara el valor de compra con el valor residual para recuperar cuando se tenga que reponer (Porto y Merino, 2012).

**Rentabilidad:**

Expresa la capacidad de la empresa para pagar sus deudas, sirve para gestionar inversiones, relaciona el margen y la rotación del activo, permite observar si la empresa está creando valor, es decir, capacidad de hacer riqueza, que son resultado de la rentabilidad y el nivel de deuda o apalancamiento (Sánchez, p.160).

**Índice De Liquidez:**

Este índice mide la capacidad de la empresa para pagar sus deudas a corto plazo muestra el nivel del dinero en efectivo que dispone, y se puede destinar inmediatamente para cancelar deudas o adquirir insumos. Es un indicador muy eficaz, que se limitan al activos y pasivos corrientes (Aching Guzmán, 2005).

**Ratio de liquidez general o razón corriente:**

También es un ratio que permite ver la capacidad de pago de la empresa y se obtiene al dividir el activo corriente sobre el pasivo corriente, es decir las cuentas del activos exigibles y realizables sobre las deudas a corto plazo, muestra en qué proporción las cuentas del pasivo corriente son cubiertas con las cuentas del activo corriente (Aching Guzmán, 2005).

**Ratio capital de trabajo:**

Este ratio resulta de la diferencia entre el activo corriente menos el pasivo corriente, permite observar la proporción de dinero líquido que quedara para continuar con el siguiente ejercicio (Aching Guzmán, 2005).

**Ratios de liquidez de las cuentas por cobrar:**

Las cuentas por cobrar representan activo liquido de la empresa siempre que se cobren en el tiempo oportuno (Aching Guzmán, 2005).

**Dimensión 5: Índice de la gestión o actividad**

El ratio de índice de gestión o actividad, mide la efectividad y eficiencia de la gestión de administración del capital de trabajo, es el resultado de las decisiones y lineamientos establecidos y desarrollados en la empresa durante el ciclo productivo, es decir, como se movilizaron o utilizaron los fondos. El manejo de las cobranzas, ventas al contados, gestión de inventarios y ventas (Aching Guzmán, 2005).

**Rotación de caja y bancos:**

Expresan en que proporción Caja y Bancos podrían cubrir las ventas, se multiplica por 360 días y se divide por el volumen de venta anual (Aching Guzmán, 2005).

**Rotación de Activos Totales:**

Esta relación mide las ventas, es decir, cuántas ventas podría entregar la empresa a sus clientes con un valor similar a invertir en activos (Aching Guzmán, 2005).

**Rotación del Activo Fijo:**

Este ratio mide la actividad de las ventas respecto al activo fijo, que proporción del activo fijo se utiliza en la realización de las ventas. Nos indica cuantas veces se puede colocar entre los clientes un valor similar al del activo fijo invertido (Aching Guzmán, 2005).

**Índice De Solvencia:**

El índice de solvencia determina el nivel de solidez o salud financiera de la empresa, en términos de sus pasivos que son el conjunto de las deudas de corto y largo plazo, también nos indica el riesgo de quienes quieren aportar en la empresa, en caso de solicitar una evaluación (Aching Guzmán, 2005).

**Cobertura de gastos financieros:**

El ratio de cobertura de los gastos financieros, nos dice que hasta que nivel se afectan las utilidades respecto a los gastos financieros, o también se puede expresar como hasta qué punto pueden bajar las utilidades cuando se pagan los gastos financieros (Aching Guzmán, 2005).

**Cobertura para gastos fijos:**

El ratio de cobertura para gastos fijos permite observar la capacidad de endeudamiento de la empresa, y la capacidad de asumir los gastos fijos, también se puede expresar como qué porcentaje representa la utilidad de los gastos fijos (Aching Guzmán, 2005).

**Dimensión 7: Margen de Utilidad**

El margen de utilidad es una ratio de beneficio neto, relaciona el porcentaje que representa la ganancia neta respecto de los ingresos. (Aching Guzmán, 2005)

**Margen Bruto:**

Ratio que resta en el numerador el costo de ventas respecto a las ventas, obteniendo las ventas netas, y se divide de las ventas, nos indica el porcentaje de las ventas netas respecto de las ventas. También expresa la utilidad por unidad de ventas. Luego que se han cubierto los costos (Aching Guzmán, 2005).

**Margen Neto:**

El margen neto es un indicador que relaciona la ganancia neta con las ventas netas, mide la liquidez, mide el porcentaje de ganancia sobre la ganancia neta en las ventas netas, mide la liquidez, el porcentaje de la ganancia neta en relación con el monto de las ventas netas. Y cuanto mayor sea el margen, mejor será la salud financiera de la empresa (Aching Guzmán, 2005).

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo y Diseño de investigación**

##### **a) Tipo de estudio**

La presente investigación es de prototipo básico, según Carrasco (2007) sostiene que “El tipo básico de estudio no es para fines de aplicación inmediata, ya que solo tiene como objetivo ampliar y profundizar el conocimiento científico existente” (p.44). Es decir, a partir de ella se pueden construir otras investigaciones, sirve como base de conocimientos.

##### **b) Nivel de estudio**

La investigación es de nivel descriptivo y correlativo, como señalan Hernández, Fernández y Baptista (2014) que: 'los estudios descriptivos buscan precisar las características y perfiles de las personas o de cualquier otro fenómeno que sea objeto de análisis' (p. 92) .Este tipo de estudios son los encargados de describir el fenómeno observado tal como se manifiesta en su entorno natural, en este caso se describirán las operaciones que se realicen en la empresa de acuerdo a los objetivos establecidos.

La investigación es de tipo correlacional, según Hernández et al. (2014) dice que la finalidad del estudio correlacional es de: “conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos o variables en una muestra en particular” (p. 93). Se dice correlacional porque asocia dos variables que, sin ser una causa o efecto, están asociadas directa o inversamente.

### **c)     Diseño de estudio**

La investigación no es experimental, dice Carrasco (2007): “Son aquellos cuyas variables dependientes no se pueden manipular y no tienen grupos de control, mucho menos experimentales. Analizan y examinan los hechos y fenómenos de la realidad a medida que ocurren” (p. 71). Es decir, las variables trabajadas en el presente estudio no fueron manipuladas ni influenciadas. Se consideraron presentados, en su forma original.

El diseño será transversal y según expresa Carrasco (2007): 'este diseño será usado para realizar estudios de investigación de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado” (p. 72). Por tanto, se analizará el período 2020.

## **3.2.   Variables, Operacionalización**

### **I. Variable 1**

Variable 1	:	Costo de servicios
Dimensiones	:	Gastos operativos, costos directos, y materiales de consumo.
Indicadores	:	Gastos administrativos, gastos financieros mano de obra, software especializado, capacitaciones, combustibles, útiles de oficina, equipos informativos, depreciación de equipos y publicidad.

### **II. Variable 2**

Variable 2	:	Rentabilidad
Dimensiones	:	Índice de liquidez, Índice de la gestión o actividad, Índice de solvencia, Margen de utilidad

Indicadores : Ratio de liquidez general o razón corriente, Ratio capital de trabajo, Ratio Cuentas Por Cobrar, Rotación de inventarios, Rotación de activos totales, Rotación de activos fijo, Cobertura de gastos financieros, Cobertura para gastos fijos, Margen bruto y Margen neto.

### 3.3. Población, Muestra y muestreo

#### Población:

Para esta investigación la población estaba compuesta por 36 personas, que representaran a las 11 empresas de Servicios Digitales del Distrito de San Isidro, ratificado por la Municipalidad de San Isidro.

Según Tamayo y Tamayo (1976) la población se refiere al total de elementos del fenómeno observado, son las unidades de la población, el que debe ser cuantificado para que forme parte del conjunto “n” con iguales características. Cuando se dice que la población es finita se puede enumerar todos los elementos que participaran en la investigación.

No	EMPRESAS DE SERVICIOS DIGITALES	No DE PERSONAL
1	CLAI PLAYMENTS PERU SAC	3
2	PMS PERU SAC	3
3	TECHNICA EMPRESARIAL DEL PERU SAC	3
4	ZAC & PAC SAC	3
5	IT PROCESS PERU SAC	3
6	B2X CARE PERU	3
7	DESCA PERU SAC	3
8	UNIVERSAL SOFTWARE HOUSE PERU SAC	3
9	DSB MOBILE SAC	3
10	TECNOTREE OYJ SUCURSAL DEL PERU	4
11	BUSINESS IT PERU SAC	4
TOTAL		36

*Fuente: Elaboración propia*



**Muestra:** Según Tamayo Y Tamayo (2004), la muestra está determinada por una parte de la población enumerada para una investigación, y en caso no se pueda medir se toma un sub conjunto representativo que tenga las mismas características que la población de la cual fue obtenida.

**Muestreo:** el método de muestreo probabilístico se utiliza para calcular la muestra, utilizando la siguiente formula basada en el tamaño de la población.

Según Tamayo Y Tamayo (2004), el elemento más común para obtener una muestra representativa es la selección aleatoria, es decir, se puede elegir a cada individuo de una población.

$$n = \frac{(p.q) Z^2 . N}{E^2 (N-1) + (p.q) Z^2}$$

Donde:

n: Tamaño de la muestra

N: Tamaño de la población

Z: Valor de la distribución normal estandarizada correspondiente al nivel de confianza; para el 95%, z=1.96

E: Máximo error permisible, es decir un 5%

p: Proporción de la población que tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

q: Proporción de la población que no tiene la característica que nos interesa medir, es igual a 0.50.

$$n = \frac{(1.96^2) (0.5) (0.5) (36)}{(112-1) (0.05^2) + (1.96^2) (0.5) (0.5)}$$

$$n = 32.87 = 33$$

➡ Muestra

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y Confiabilidad.**

#### **3.4.1. Técnicas de recolección de datos**

Con fines de recolectar la información y formar la base de datos para luego contrastar, se hizo uso de la técnica de la encuesta.

La encuesta: Según Tamayo y Tamayo (2008) define encuesta “como aquella que permite dar respuestas a problemas en términos descriptivos como la relación de variables, luego de la recolección sistemática de información según diseño previamente establecido que garantiza el rigor de la información obtenida.

Por medio de la aplicación de la encuesta se obtuvo las respuestas de las personas indicadas, quienes tenían un conocimiento sólido del tema, y de las actividades de la empresa, así como el acceso a información certera para el uso correcto en la investigación, y de esta manera se estableció la relación entre los costos de servicio en que ha incurrido la empresa y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales del distrito de San Isidro, durante el año 2020.

Según Kerling y Lee (2002) En cuanto a la evaluación estadística, estos son los supuestos y el método de análisis de los datos cuantitativos que se obtuvieron de las observaciones “para estudiar y comparar las fuentes de varianza de los fenómenos, ayudar a la toma de decisiones, aceptar o rechazar hipótesis entre fenómenos y contribuir a la extracción de inferencias fiables a partir de observaciones empíricas ”(p. 232).

Luego de ello se procedió al análisis estadístico, en primer lugar, se evaluó los instrumentos con el estadístico de confiabilidad a fin de medir la fiabilidad de las encuestas, también la validación de los mismos por medio del juicio de expertos y se aplicó las técnicas de la estadística descriptiva.

### **3.3.1 Instrumentos:**

Según Tamayo Y Tamayo (2004) expresa que son datos primarios cuando se recogen los datos en forma directa del escenario real, y su valor está en que pueden ser cerciorados en las condiciones donde se obtuvieron los datos, esto va a facilitar la revisión y/o modificación en caso de duda.

Cuando nos referimos a los instrumentos de investigación, se trata de aquellos recursos por medio del cual abordamos los problemas y fenómenos, extrayendo datos, se trata de los cuestionarios que pertenece a la técnica de encuesta; por medio de cuestionarios es que hemos recogido la información, según el tipo de variable de la investigación. El instrumento utilizado en la presente investigación tiene 21 ítems expresados en forma clara con oraciones afirmativas, y se presenta 5 categorías de respuestas, según la escala de Likert.

Según Hernández et al. (2014), afirma que la escala de Likert consiste en “Un conjunto de elementos presentados en forma de enunciados a los que los participantes se les pide responder seleccionando uno de los cinco puntos o categorías de la escala” (p. 238).

En el instrumento de validación se expresan las categorías de la siguiente manera:

- 5) Totalmente de acuerdo
- 4) De acuerdo
- 3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 2) En desacuerdo
- 1) Totalmente en desacuerdo

### 3.3.2 Validación y confiabilidad del instrumento

#### a) Validez

Según Hernández et al. (2014) señala que la validez del experto es el “grado en que un instrumento aparente mente mide la variable en cuestión, según ítems calificados” (p. 204).

La validación de los instrumentos de la presente investigación, fue por medio de la aprobación de Juicio de Expertos, en un total de 3, docentes que trabajan en la Universidad y opinaron a cerca de los ítems de los cuestionarios, dando un valor u observación pertinente. Fueron 3 expertos temáticos, dos con el Grado de Doctor y un docente con grado de Magister.

**Tabla 2**

*Validación de expertos*

Expertos		Opinión de Aplicabilidad
Doctora:	Rosario Grijalva	Aplicable
Doctor:	Pedro Costilla	Aplicable
Magister:	Donato Díaz	Aplicable

**Tabla 3**

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento*

Ítems	J1	J2	J3	S	IA	V
I1	Si	Si	Si	3	1	100%
I2	Si	Si	Si	3	1	100%
I3	Si	Si	Si	3	1	100%
I4	Si	Si	Si	3	1	100%
I5	Si	Si	Si	3	1	100%
I6	Si	Si	Si	3	1	100%
I7	Si	Si	Si	3	1	100%
I8	Si	Si	Si	3	1	100%
I9	Si	Si	Si	3	1	100%
I10	Si	Si	Si	3	1	100%
I11	Si	Si	Si	3	1	100%
I12	Si	Si	Si	3	1	100%

I13	Si	Si	Si	3	1	100%
I14	Si	Si	Si	3	1	100%
I15	Si	Si	Si	3	1	100%
I16	Si	Si	Si	3	1	100%
I17	Si	Si	Si	3	1	100%
I18	Si	Si	Si	3	1	100%
I19	Si	Si	Si	3	1	100%
I20	Si	Si	Si	3	1	100%
I21	Si	Si	Si	3	1	100%
Promedio					1	100%

---

## b) Confiabilidad

Según Hernández-Sampieri (2014), sostiene que existe confiabilidad en un instrumento cuando en la medida que es aplicado al mismo individuo en repetidas oportunidades produce los mismos resultados.

Con fines de definir la confiabilidad de los instrumentos se aplicó la técnica de Alpha de Cronbach:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

$\alpha$  Coeficiente de confiabilidad

$S_i^2$  Es la varianza del ítem i,

$S_t^2$  Es la varianza de la suma de todos los ítems

k: Es el número de preguntas o ítems.

El baremo o tabla de valores del Alpha de Cronbach según Hernández et al. (2014, p.207).

**Tabla 4**

*Interpretación de coeficiente de Alfa*

<i>Coeficiente Alfa</i>	
<i>Resultado</i>	<i>Interpretación</i>
0.9	Total, o perfecta
0.8	Elevada
0.7	Regular
0.6	Baja
0.5	Muy Baja
<i>Coeficiente de Alfa &lt; 5 es inaceptable</i>	

### 3.5. Procedimientos

Para el recojo de información se informará previamente al Gerente General de las Empresas de Servicios digitales a fin de que autoricen aplicar el instrumento al personal de su representada. Para ello se les entregará vía virtual los cuestionarios para que elijan su respuesta.

En virtud de lo cual, se programó una reunión por zoom y se reuniría en grupos a las personas para realizar las indicaciones. La duración será de 60 minutos, con la participación de la investigadora y la asistente monitoreando el llenado de información y atender cualquier interrogante. Luego de concluir se le agradece y almacena dicha información en una base de datos para su procesamiento mediante el método estadístico descriptivo. Cabe mencionar que las variables no serán manipuladas y se tomarán las opciones tal cual sean respondidas.

### **3.6. Método de Análisis de Datos**

Los datos fueron recolectados por medio de la encuesta que se realizaron al Gerente General, administrador, Supervisor y contador los cuales serán expresados en tablas y gráficos de frecuencia usando el programa SPSS. La distribución de frecuencias se refiere a la distribución de los datos clasificados según las variables y dentro de cada variable según sus dimensiones.

Para el análisis de los resultados y contrastación de hipótesis se utilizó el estadístico Rho de Spearman por ser variables cualitativas ordinales. Dichos resultados dan respuestas a las hipótesis planteadas y permite formular las conclusiones y recomendaciones.

### **3.7. Aspectos éticos**

Dentro de los aspectos éticos, es importante considerar el nivel de confidencialidad, objetividad y discreción que debe tener las encuestas, a fin de que las personas se sientan cómodas, seguras y pueden responder con libertad y no se nieguen a hacerlo. En ese sentido también se pidió a los dueños de las empresas que autorizaran la realización de los cuestionarios entre el personal. De acuerdo a ello, la presente investigación está cumpliendo las normas de confidencialidad y discreción, por lo cual se realizarán en anonimato.

Por otro lado, en cuanto a las técnicas metodológicas de la presentación se circunscribe a las normas APA y con las pautas que exige la Escuela Académica Profesional de Contabilidad de la Universidad César Vallejo. También se ha respetado la autoría de las citas.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis de confiabilidad del instrumento

##### COSTO DE SERVICIOS

El costo de servicio es necesario para poder determinar todos los factores atribuibles a la prestación de un servicio en específico, de esta manera para la aplicación del cuestionario se tomó en consideración esta variable, y los resultados realizados por medio del SPSS -26 mostraron que las 11 interrogantes aplicables a la muestra de estudio contienen confiabilidad en su contenido.

##### Resultados de la Variable 1: Costos de Servicio

Tabla 1  
Alfa de Cronbach variable 1: Costos de Servicio

Datos procesados		
	Encuestados	Porcentaje
Considerados	33	100,0
Excluidos	0	,0
Total	33	100,0

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Número de encuestados	
,845	11	

Fuente: Elaboración Propia.

##### Discusión:

Dando una explicación de los rangos numéricos obtenidos del Alfa de Cronbach producto de realizar el instrumento, se tiene como resultado que el instrumento es confiable y que tiene las características necesarias para su aplicación, ya que, se



obtuvo como resultado 0.845, concluyendo de esta manera que el instrumento es confiable, fuerte y es factible la aplicación del instrumento.

Tabla 2

Alfa de Cronbach ítems de la variable 1: Costos de servicio

	Media si el suprime	Varianza de escala si se suprime	Correlación total de elementos	Alfa de Cronbach
Los gastos administrativos permiten el control y la dirección de una organización para un adecuado control de los gastos operativos	36,52	41,820	,518	,835
Los gastos de ventas permiten promocionar y comercializar los productos o servicios a los clientes ejecutando gastos operativos cada mes	36,18	42,216	,691	,818
Los gastos financieros determinan la obtención de financiación o solvencia económica del titular para poder sustentar los gastos operativos	36,30	46,405	,442	,838
La mano de obra permite el reconocimiento del esfuerzo físico o mental que se emplea en la elaboración de un servicio o producto estableciendo una relación con el costo directo	36,03	44,780	,622	,826
El Software Especializado establece un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar distintas tareas relacionadas al costo del servicio	36,21	42,485	,642	,821

La Capacitación determina el proceso educativo mediante la cual de manera sistemática y organizada las personas adquieren conocimientos, habilidades y competencias que se relacionan al costo directo	35,97	42,530	,793	,812
Los combustibles permiten un proceso mediante el cual se transforma en energía utilizable para vehículos y equipos determinando el uso materiales de consumo	36,30	43,843	,611	,825
Los útiles de oficina permiten el trabajo de campo en las diversas áreas para reconocer el costo del servicio	36,61	42,871	,520	,833
Los equipos informáticos establece el diseño y la implementación de sistemas dentro de una empresa permitiendo la factibilidad para determinar el costo de servicio	36,55	50,006	,124	,862
La Publicidad establece una comunicación no personal y onerosa de promoción de ideas reconociendo materiales de consumo empleados	36,33	45,542	,537	,831
La Depreciación determina una disminución del valor o del precio de un bien tangible o intangible como parte de material de consumo	36,39	45,621	,410	,841

Fuente: Elaboración Propia.

## RENTABILIDAD

La rentabilidad representa el porcentaje que se obtuvo en un periodo en específico, producto de la prestación del servicio, de esta manera para la aplicación del cuestionario se tomó en consideración esta variable, y los resultados realizados por medio del SPSS - 26 mostraron que las 10 interrogantes aplicables a la muestra de estudio contienen confiabilidad en su contenido.

### Resultados de la Variable 2: Rentabilidad

Tabla 3  
Alfa de Cronbach variable 2: Rentabilidad

Datos Procesados		
	Número de encuestados	Porcentaje
Considerados	33	100,0
Excluidos	0	,0
Total	33	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de encuestados
,895	10

Fuente: Elaboración Propia.

### Discusión:

Dando una explicación de los rangos numéricos obtenidos del Alfa de Cronbach producto de realizar el instrumento, se tiene como resultado que el instrumento es confiable y que tiene las características necesarias para su aplicación, ya que, se obtuvo como resultado 0.895, concluyendo de esta manera que el instrumento es confiable, fuerte y es factible la aplicación del instrumento.

Tabla 4  
Alfa de Cronbach ítems variable 2: Rentabilidad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El ratio de liquidez general determina que deudas de corto plazo serán cubiertas mediante el índice de liquidez	33,97	35,468	,674	,883
El Ratio capital del trabajo determina los activos corrientes menos los pasivos corrientes reconociendo el grado de rentabilidad	34,15	33,633	,721	,878
El Ratio de cuentas por cobrar determina a los activos que puedan cobrarse en un tiempo prudencial y determinar la rentabilidad	34,24	32,377	,712	,879
La Rotación de caja y bancos permite calcular la magnitud de caja y bancos para días de ventas determinando el índice de gestión o actividad	34,21	36,235	,473	,895
La Rotación de activos totales este ratio determina cuantas veces puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada reconociendo el índice de gestión o actividad	34,30	33,030	,693	,880
La Rotación de activo fijo permite medir la actividad en ventas y cuantas veces podemos colocar entre los clientes un valor igual a la inversión realizada en activo fijo determinando la rentabilidad	34,18	35,841	,610	,886

La cobertura de gastos financieros determina cuanto disminuir las utilidades sin perjudicar a la empresa para pagar sus gastos financieros de acuerdo al índice de solvencia	34,12	36,047	,650	,885
La cobertura de gastos fijos permite visualizar endeudamiento y medir la capacidad de la empresa para asumir el índice de solvencia	34,06	36,684	,560	,889
El margen bruto determina la cantidad que se obtiene de utilidad por cada unidad de ventas, después que la empresa ha cubierto los costos de servicios que produce o vende para medir el margen de utilidad	34,27	30,767	,784	,873
El margen neto determina el porcentaje de cada unidad de ventas después de los gastos e impuestos para medir el margen de utilidad	33,94	36,121	,546	,890

Fuente: Elaboración Propia.

## **COSTOS DE SERVICIO Y RENTABILIDAD**

Las variables presentadas en el trabajo de investigación denotan gran importancia en su aplicación, de este modo que para poder mostrar el grado de confiabilidad todas las preguntas diseñadas para los encuestados fueron analizados y procesados en el estadístico SPSS – 26 haciendo un total de 33 interrogantes, mostrando como resultados que los datos procesados contiene confiabilidad en su contenido.

## Resultados Globales: Variable 1: Costos de Servicio y Variable 2: Rentabilidad

Tabla 5  
Alfa de Cronbach para Costo de Ventas y Rentabilidad

Datos procesados		
	Número de encuestados	Porcentaje
Considerados	33	100,0
Excluidos	0	,0
Total	33	100,0

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,920	21

Fuente: Elaboración Propia.

### Discusión:

Dando una explicación de los rangos numéricos obtenidos del Alfa de Cronbach producto de realizar el instrumento, se tiene como resultado que el instrumento es confiable y que tiene las características necesarias para su aplicación, ya que, se obtuvo como resultado 0.920, concluyendo de esta manera que el instrumento es confiable, fuerte y es factible la aplicación del instrumento.

Tabla 6

Alfa de Cronbach ítems variable 1: Costos de servicio y Variable 2: Rentabilidad

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Los gastos administrativos permiten el control y la dirección de una organización para un adecuado control de los gastos operativos	74,45	147,443	,482	,920
Los gastos de ventas permiten promocionar y comercializar los productos o servicios a los clientes ejecutando gastos operativos cada mes	74,12	145,985	,711	,913
Los gastos financieros determinan la obtención de financiación o solvencia económica del titular para poder sustentar los gastos operativos	74,24	156,939	,325	,921
La mano de obra permite el reconocimiento del esfuerzo físico o mental que se emplea en la elaboración de un servicio o producto estableciendo una relación con el costo directo	73,97	153,030	,531	,917
El Software Especializado establece un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar distintas tareas relacionadas al costo del servicio	74,15	146,945	,647	,914

La Capacitación determina el proceso educativo mediante la cual de manera sistemática y organizada las personas adquieren conocimientos, habilidades y competencias que se relacionan al costo directo	73,91	147,273	,774	,912
Los combustibles permiten un proceso mediante el cual se transforma en energía utilizable para vehículos y equipos determinando el uso materiales de consumo	74,24	146,814	,729	,913
Los útiles de oficina permiten el trabajo de campo en las diversas áreas para reconocer el costo del servicio	74,55	146,818	,565	,917
Los equipos informáticos establece el diseño y la implementación de sistemas dentro de una empresa permitiendo la factibilidad para determinar el costo de servicio	74,48	161,258	,116	,926
La Publicidad establece una comunicación no personal y onerosa de promoción de ideas reconociendo materiales de consumo empleados	74,27	151,330	,598	,916
La Depreciación determina una disminución del valor o del precio de un bien tangible o intangible como parte de material de consumo	74,33	151,417	,474	,918



El ratio de liquidez general determina que deudas de corto plazo serán cubiertas mediante el índice de liquidez	73,91	150,960	,730	,914
El Ratio capital del trabajo determina los activos corrientes menos los pasivos corrientes reconociendo el grado de rentabilidad	74,09	151,398	,574	,916
El Ratio de cuentas por cobrar determina a los activos que puedan cobrarse en un tiempo prudencial y determinar la rentabilidad	74,18	147,153	,654	,914
La Rotación de caja y bancos permite calcular la magnitud de caja y bancos para días de ventas determinando el índice de gestión o actividad	74,15	155,820	,383	,920
La Rotación de activos totales este ratio determina cuantas veces puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada reconociendo el índice de gestión o actividad	74,24	144,002	,825	,910
La Rotación de activo fijo permite medir la actividad en ventas y cuantas veces podemos colocar entre los clientes un valor igual a la inversión realizada en activo fijo determinando la rentabilidad	74,12	155,235	,481	,918

La cobertura de gastos financieros determina cuanto disminuir las utilidades sin perjudicar a la empresa para pagar sus gastos financieros de acuerdo al índice de solvencia	74,06	153,434	,633	,916
La cobertura de gastos fijos permite visualizar endeudamiento y medir la capacidad de la empresa para asumir el índice de solvencia	74,00	154,750	,547	,917
El margen bruto determina la cantidad que se obtiene de utilidad por cada unidad de ventas, después que la empresa ha cubierto los costos de servicios que produce o vende para medir el margen de utilidad	74,21	140,672	,845	,909
El margen neto determina el porcentaje de cada unidad de ventas después de los gastos e impuestos para medir el margen de utilidad	73,88	153,672	,535	,917

Fuente: Elaboración Propia.

#### 4.2. Tablas de Frecuencia

Los resultados para la investigación respectiva, fueron realizados y procesados en el paquete estadístico SPSS versión 26, en el cual fue posible obtener las tablas y graficas que se presentan a continuación.

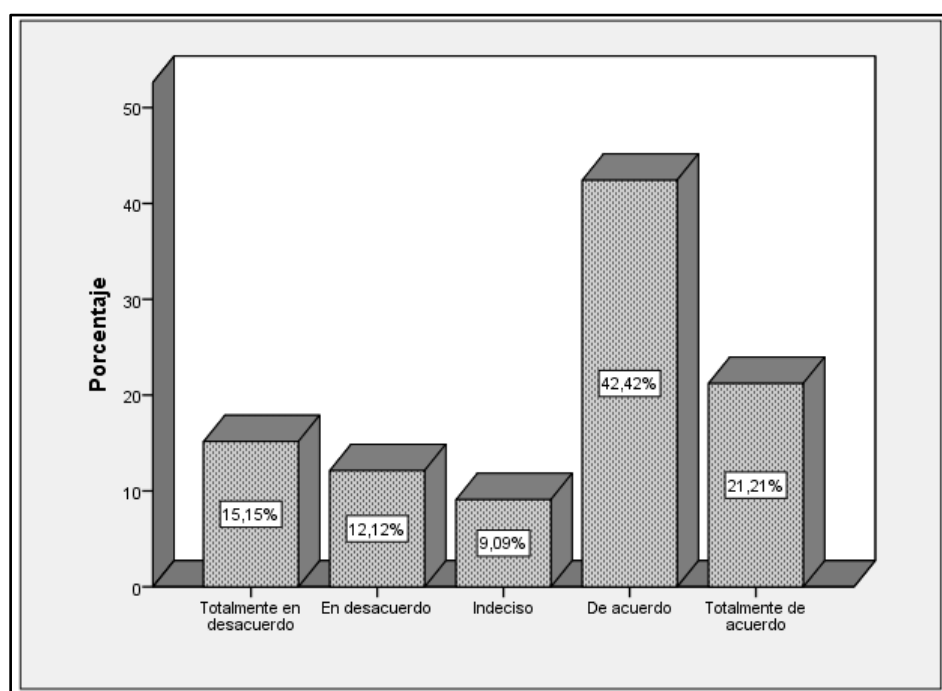
Tabla 7

Los gastos administrativos permiten el control y la dirección de una organización para un adecuado control de los gastos operativos

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	15,2	15,2	15,2
En desacuerdo	4	12,1	12,1	27,3
Indeciso	3	9,1	9,1	36,4
De acuerdo	14	42,4	42,4	78,8
Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Figura 1 Los gastos administrativos permiten el control y la dirección de una organización para un adecuado control de los gastos operativos.



Fuente: Tabla N° 7

**Interpretación:** En función a la información derivada de la encuesta realizada al personal de las empresas de servicios digitales en San Isidro, el 63.63% de los encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que los gastos administrativos permiten el control y la dirección de una organización para un adecuado control de los gastos operativos, el segundo grupo el 9.09% se sienten indecisos al asegurar que en algunos casos los gastos administrativos facultan a tener un adecuado control en los gastos operativos en la dirección de la organización; otro porcentaje representado por el 27.27% se encuentran en desacuerdo debido a la carencia de información concerniente al tema.

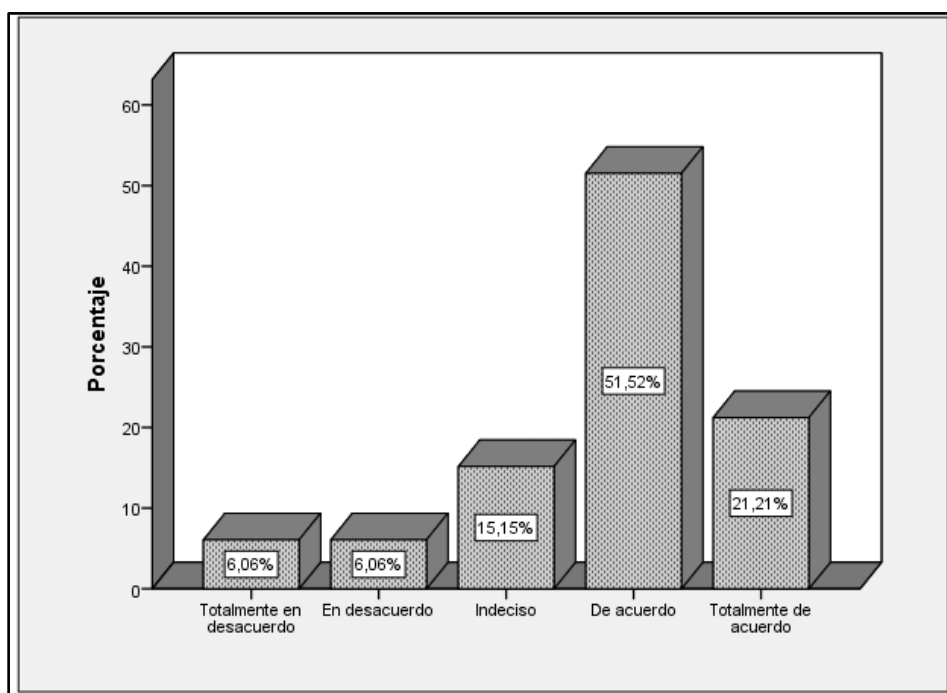
Tabla 8.

Los gastos de ventas permiten promocionar y comercializar los productos o servicios a los clientes ejecutando gastos operativos cada mes

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	6,1	6,1	6,1
En desacuerdo	2	6,1	6,1	12,1
Indeciso	5	15,2	15,2	27,3
De acuerdo	17	51,5	51,5	78,8
Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 2 Los gastos de ventas permiten promocionar y comercializar los productos o servicios a los clientes ejecutando gastos operativos cada mes



Fuente: Tabla N° 8

**Interpretación:** En función a la información derivada de la encuesta realizada a las empresas de servicios digitales en San Isidro, permiten reflejar que el 72.73% de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que los gastos de ventas permiten promocionar y comercializar los productos o servicios a los clientes ejecutando gastos operativos cada mes, el segundo grupo de 15.15% se sienten indecisos al considerar que no necesariamente se los gastos de ventas están asignados a la promoción y a la comercialización de productos, un mínimo porcentaje de 12.12% se encuentran en desacuerdo señalando que los gastos de ventas están dirigidos a organizar festividades en las empresas, por motivos de aniversarios, cumpleaños, entre otros.

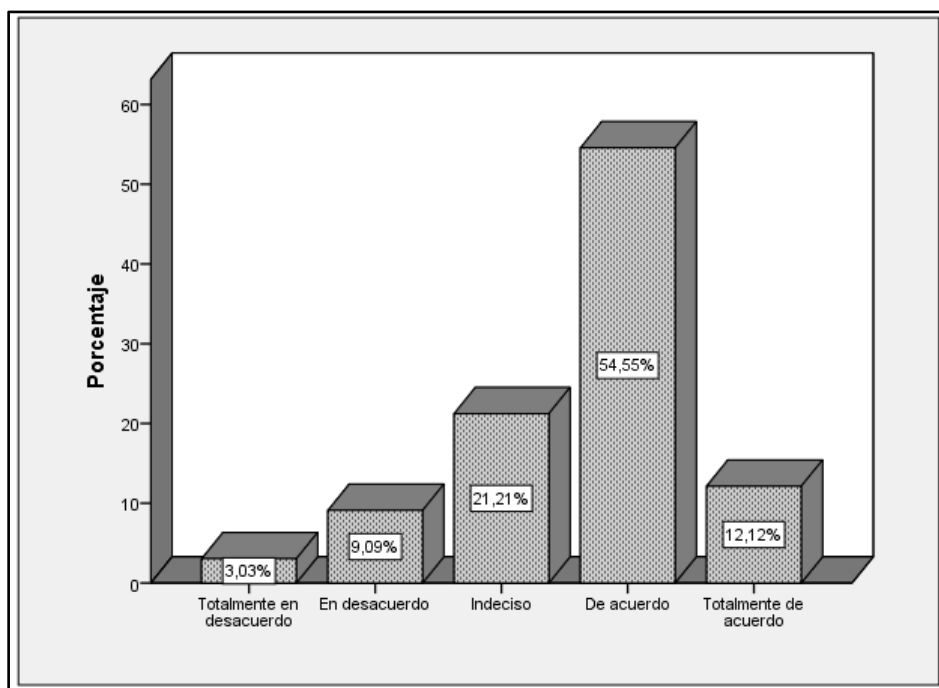
Tabla 9

Los gastos financieros determinan la obtención de financiación o solvencia económica del titular para poder sustentar los gastos operativos

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,0	3,0
En desacuerdo	3	9,1	9,1	12,1
Indeciso	7	21,2	21,2	33,3
De acuerdo	18	54,5	54,5	87,9
Totalmente de acuerdo	4	12,1	12,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 3 Los gastos financieros determinan la obtención de financiación o solvencia económica del titular para poder sustentar los gastos operativos



Fuente: Tabla N° 9

**Interpretación:** En función a la información derivada de la encuesta realizada a las empresas de servicios digitales en San Isidro, permiten reflejar que el 66.67% de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que los gastos financieros determinan la obtención de financiación o solvencia económica del titular para poder sustentar los gastos operativos, el segundo grupo de 21.21% se sienten indecisos al asegurar que los gastos de financiación se deben a que la empresa desea incrementar su productividad y ampliar su línea de negocios, otro pequeño porcentaje representado por el 12.12% se encuentran en totalmente en desacuerdo y desacuerdo debido a su falta de conocimiento sobre el tema planteado.

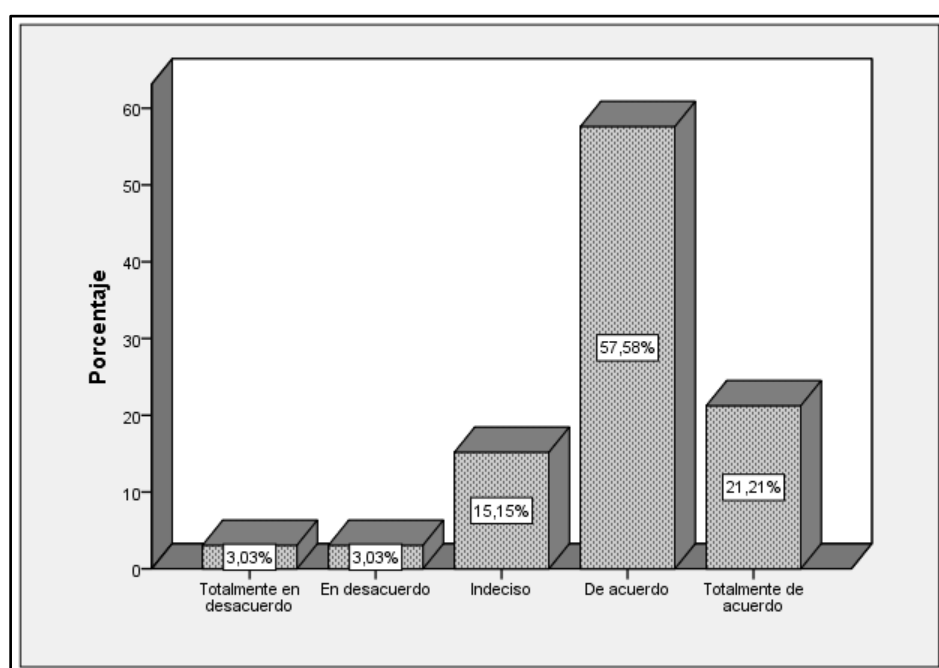
Tabla 10

La mano de obra permite el reconocimiento del esfuerzo físico o mental que se emplea en la elaboración de un servicio o producto estableciendo una relación con el costo directo

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,0	3,0
En desacuerdo	1	3,0	3,0	6,1
Indeciso	5	15,2	15,2	21,2
De acuerdo	19	57,6	57,6	78,8
Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 4 La mano de obra permite el reconocimiento del esfuerzo físico o mental que se emplea en la elaboración de un servicio o producto estableciendo una relación con el costo directo



Fuente: *Tabla N° 10*

**Interpretación:** En función a la información derivada de la encuesta realizada a las empresas de servicios digitales en San Isidro, se obtuvo como resultado que el 78,79% de los encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que la mano de obra permite el reconocimiento del esfuerzo físico y mental para la elaboración de un servicio o producto relacionado al costo directo, por otro lado el 15.15% se sienten indecisos al considerar que la mano de obra puede ser considerado como costo indirecto si esta no tiene alguna relación directa con la entrega de un bien o servicio, otro pequeño porcentaje representado por el 6,06% se encuentran totalmente en desacuerdo y en desacuerdo debido a la poca información del tema.

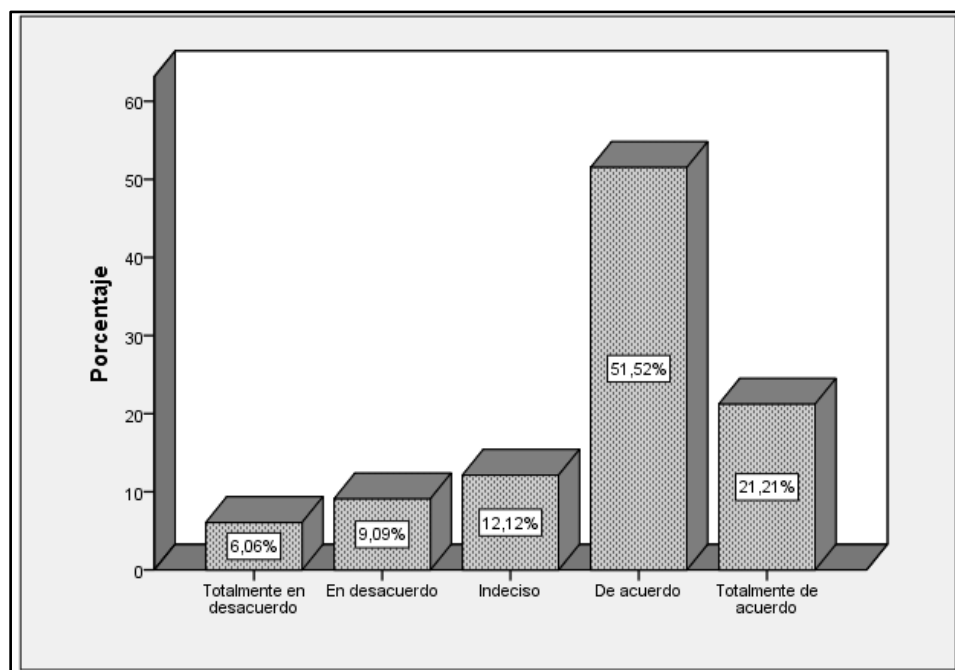
Tabla 11

El Software Especializado establece un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar distintas tareas relacionadas al costo del servicio

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	6,1	6,1	6,1
En desacuerdo	3	9,1	9,1	15,2
Indeciso	4	12,1	12,1	27,3
De acuerdo	17	51,5	51,5	78,8
Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 5 El Software Especializado establece un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar distintas tareas relacionadas al costo del servicio.



Fuente: Tabla N° 11

**Interpretación:** En función a la información derivada de la encuesta realizada a las empresas de servicios digitales en San Isidro, permiten reflejar que el 72.73% de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que el software especializado proporciona un conjunto de programas e instrucciones para concretar distintas tareas en función al costo del servicio, el segundo grupo de 12,12% se sienten indecisos al asegurar que existen algunas tareas exentas a las indicadas en los softwares por lo que se tienen que realizar de manera manual, de esta manera el sistema no regula estos procesos, otro pequeño porcentaje representado por el 15.15% se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo debido a la poca información que cuentan relacionada al tema.

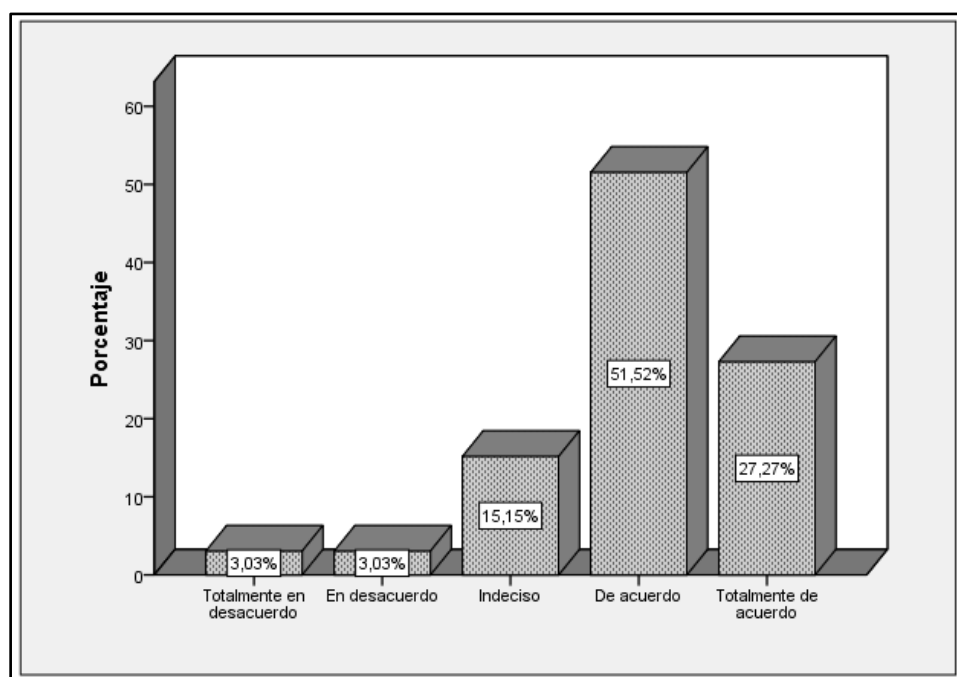
Tabla 12

La Capacitación determina el proceso educativo mediante la cual de manera sistemática y organizada las personas adquieren conocimientos, habilidades y competencias que se relacionan al costo directo

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,0	3,0
En desacuerdo	1	3,0	3,0	6,1
Indeciso	5	15,2	15,2	21,2
De acuerdo	17	51,5	51,5	72,7
Totalmente de acuerdo	9	27,3	27,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 6 La Capacitación determina el proceso educativo mediante la cual de manera sistemática y organizada las personas adquieren conocimientos, habilidades y competencias que se relacionan al costo directo



Fuente: *Tabla N° 12*

**Interpretación:** En función a la información derivada de la encuesta realizada al personal de las empresas de servicios digitales en San Isidro, se obtuvo como resultado que el 78,79% de los encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que la capacitación permite que las personas adquieran conocimientos, habilidades y competencias, las cuales se relacionan con el costo directo, el segundo grupo de 15,15% se sienten indecisos al asegurar que en su empresa no realizan capacitaciones, inducciones las cuales permitan mejorar sus competencias y habilidades profesionales, otro pequeño porcentaje representado por el 6,06% se encuentran en desacuerdo debido a la poca información con respecto al tema.



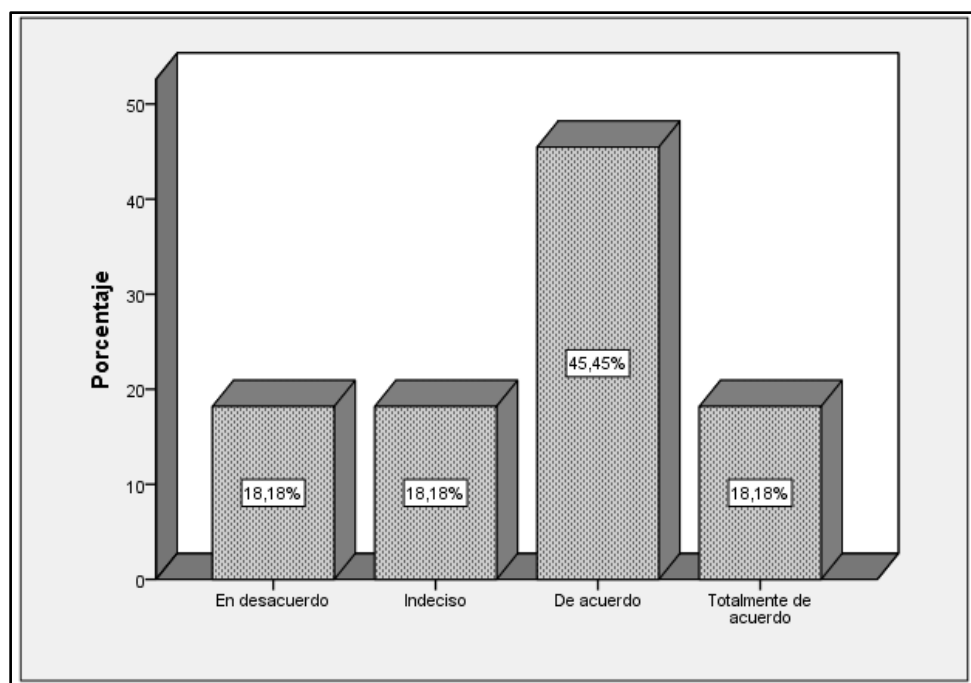
Tabla 13

Los combustibles permiten un proceso mediante el cual se transforma en energía utilizable para vehículos y equipos determinando el uso materiales de consumo

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	6	18,2	18,2	18,2
Indeciso	6	18,2	18,2	36,4
De acuerdo	15	45,5	45,5	81,8
Totalmente de acuerdo	6	18,2	18,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

Figura 7 Los combustibles permiten un proceso mediante el cual se transforma en energía utilizable para vehículos y equipos determinando el uso materiales de consumo



*Fuente: Tabla N° 13*

**Interpretación:** En función a la información derivada de la encuesta realizada a las empresas de servicios digitales en San Isidro, permiten reflejar que el 63.63% de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que los combustibles es una energía que utilizan los vehículos y equipos, los mismos que son considerados como materiales de consumo, el segundo grupo de 18.18% se sienten indecisos debido a la falta de información sobre el tema planteado, otro porcentaje representado por el 36.36% se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo al indicar que los combustibles son considerados como gastos y no pertenecen al costo del servicio, esta respuesta se debe a la falta de información y conocimiento sobre el tema propuesto.

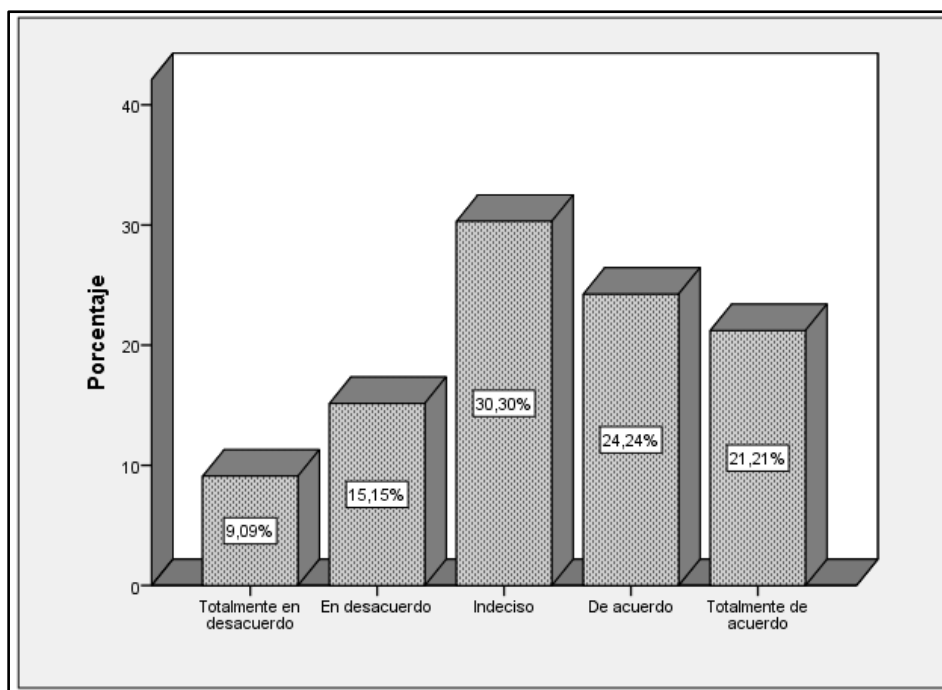
Tabla 14

Los útiles de oficina permiten el trabajo de campo en las diversas áreas para reconocer el costo del servicio

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	3	9,1	9,1	9,1
En desacuerdo	5	15,2	15,2	24,2
Indeciso	10	30,3	30,3	54,5
De acuerdo	8	24,2	24,2	78,8
Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

Figura 8 Los útiles de oficina permiten el trabajo de campo en las diversas áreas para reconocer el costo del servicio



*Fuente: Tabla N° 14*

**Interpretación:** En función a la información derivada de la encuesta realizada a las empresas de servicios digitales en San Isidro, se obtuvo como resultado que el 54.54% de los encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que los útiles de oficina permiten el trabajo de campo de las diversas áreas para reconocer el costo del servicio, el segundo grupo de 30.30% se sienten indecisos al asegurar que no necesariamente los útiles de oficina son utilizados en el desempeño de las actividades de campo, si no también dentro de la organización, otro porcentaje representado por el 24.24% se encuentran en desacuerdo señalando que los útiles de oficina son utilizados dentro de la empresa ya que de salir de ella podría derivar perdidas de estos y con ello un perjuicio económico para la empresa.

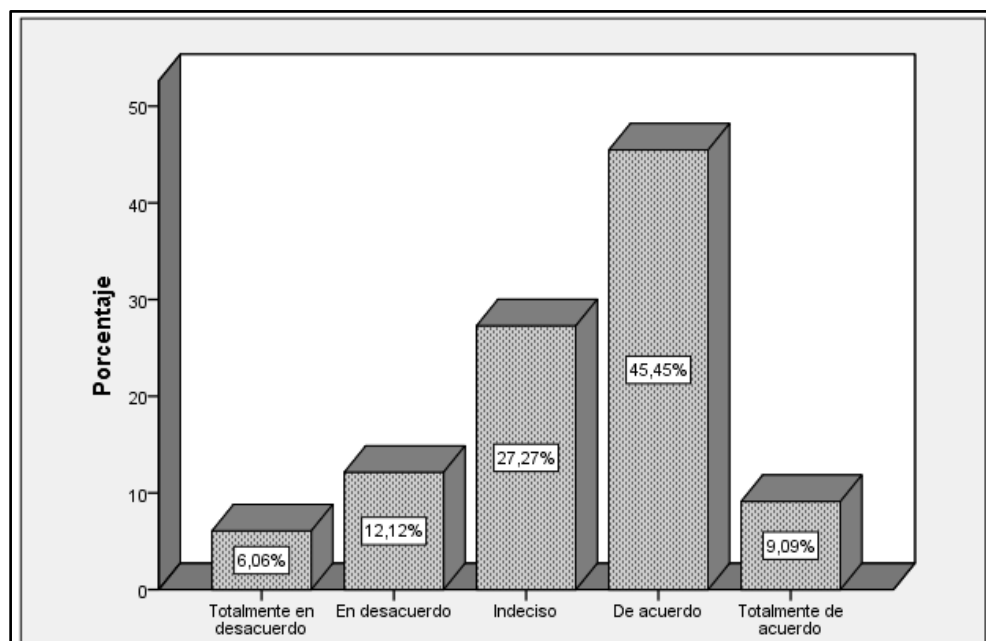
Tabla 15

Los equipos informáticos establece el diseño y la implementación de sistemas dentro de una empresa permitiendo la factibilidad para determinar el costo de servicio

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	6,1	6,1	6,1
En desacuerdo	4	12,1	12,1	18,2
Indeciso	9	27,3	27,3	45,5
De acuerdo	15	45,5	45,5	90,9
Totalmente de acuerdo	3	9,1	9,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 9 Los equipos informáticos establece el diseño y la implementación de sistemas dentro de una empresa permitiendo la factibilidad para determinar el costo de servicio



Fuente: *Tabla N° 15*

**Interpretación:** Los datos muestran la opinión de los encuestados, en esta pregunta manifiestan que el 63,41% de encuestados señalan que están totalmente de acuerdo y de acuerdo al considerar que los equipos informáticos son relevantes e importantes para la buena gestión de las empresas, el segundo grupo agrupado por el 7,32% se sienten indecisos al asegurar que no es necesario contar con equipos informativos y que toda la gestión de la empresa puede llevarse a cabo de manera manual, otro pequeño porcentaje representado por el 7,32% refiere sentirse en desacuerdo refiriendo que los equipos informáticos no contribuyen a la operatividad y buena marcha de la empresa, esta ultimo comentario puede deberse a un desconocimiento del tema de estudio.

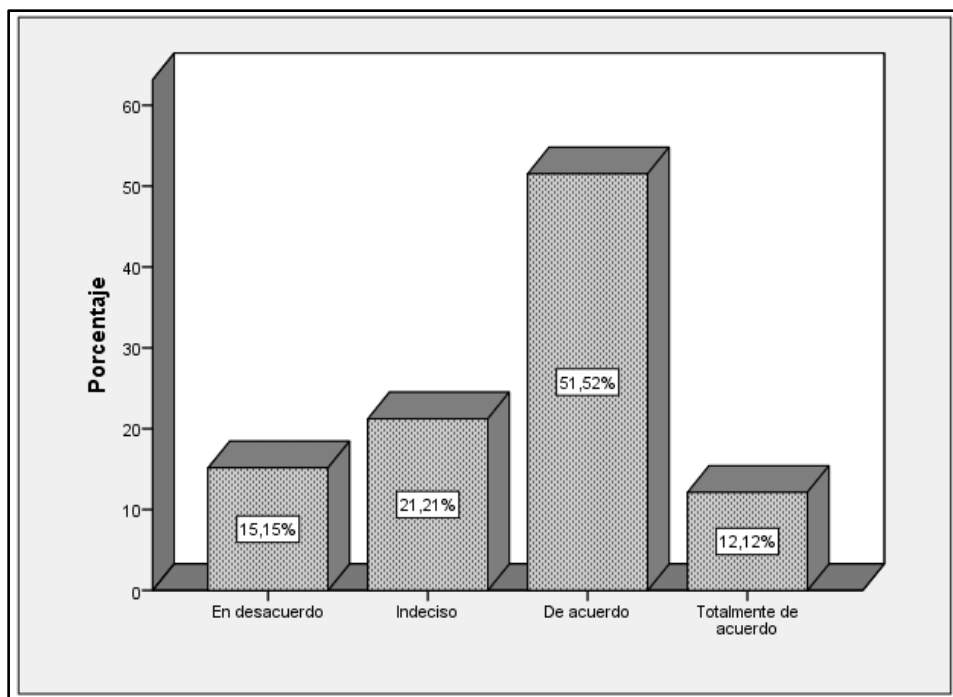
Tabla 16

La Publicidad establece una comunicación no personal y onerosa de promoción de ideas reconociendo materiales de consumo empleados

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	5	15,2	15,2	15,2
Indeciso	7	21,2	21,2	36,4
De acuerdo	17	51,5	51,5	87,9
Totalmente de acuerdo	4	12,1	12,1	100,0
Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

Figura 10 La Publicidad establece una comunicación no personal y onerosa de promoción de ideas reconociendo materiales de consumo empleados.



*Fuente: Tabla N° 16*

**Interpretación:** En función a la información derivada de la encuesta realizada a las empresas de servicios digitales en San Isidro, permiten reflejar que el 63.64% de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que la publicidad establece una comunicación no personal y onerosa de promoción, el segundo grupo de 21.21% se sienten indecisos debido a su falta de información sobre el tema planteado, otro porcentaje representado por el 36.36% se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo al indicar que la publicidad está destinada a poder informar a los consumidores y público en general los productos y servicios que cuenta una determinada empresa y con ello a poder posicionar su marca en el mercado actual.

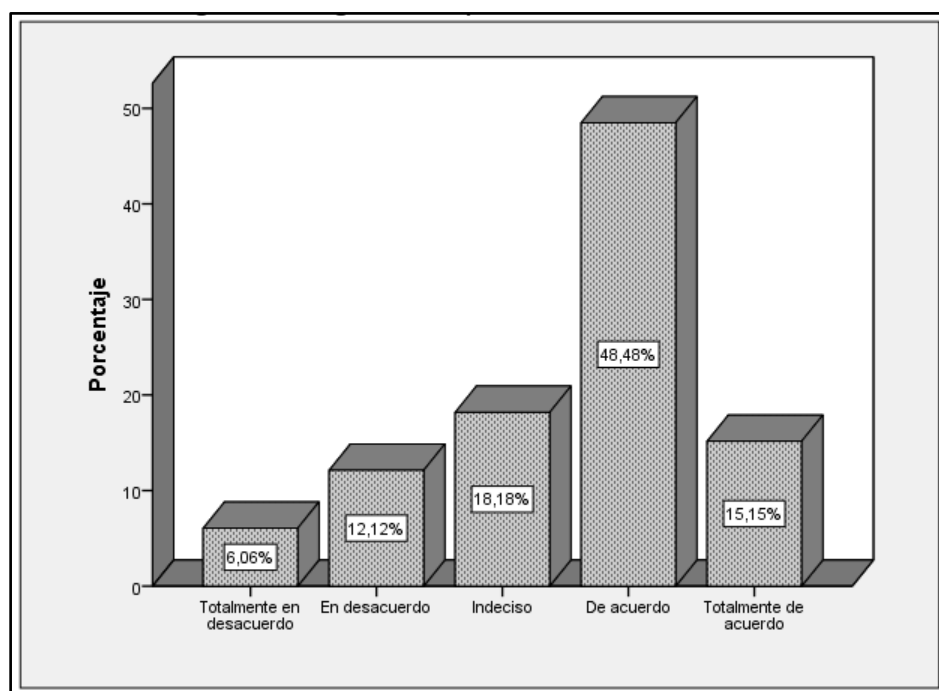
Tabla 17

La Depreciación determina una disminución del valor o del precio de un bien tangible o intangible como parte de material de consumo

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	6,1	6,1	6,1
En desacuerdo	4	12,1	12,1	18,2
Indeciso	6	18,2	18,2	36,4
De acuerdo	16	48,5	48,5	84,8
Totalmente de acuerdo	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 11 La Depreciación determina una disminución del valor o del precio de un bien tangible o intangible como parte de material de consumo.



Fuente: Tabla N° 17

**Interpretación:** En función a la información derivada de la encuesta al personal de las empresas de servicios digitales en San Isidro, la mayor parte de encuestados correspondiente al 63.63% señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente al asegurar que la depreciación determina una disminución del valor o del precio de un bien tangible e intangible, el segundo grupo de 18.18% se sienten indecisos debido a que las empresas donde laboran no realizan depreciaciones a sus bienes intangibles por lo que les es inviable emitir una opinión; sin embargo existe el 18.18% del total de encuestados que se encuentran en desacuerdo al indicar que la depreciación solo se genera en bienes tangibles por lo que en el caso de bienes intangibles se estaría hablando de una desvalorización de existencias; es decir una reducción del costo del servicio realizado.

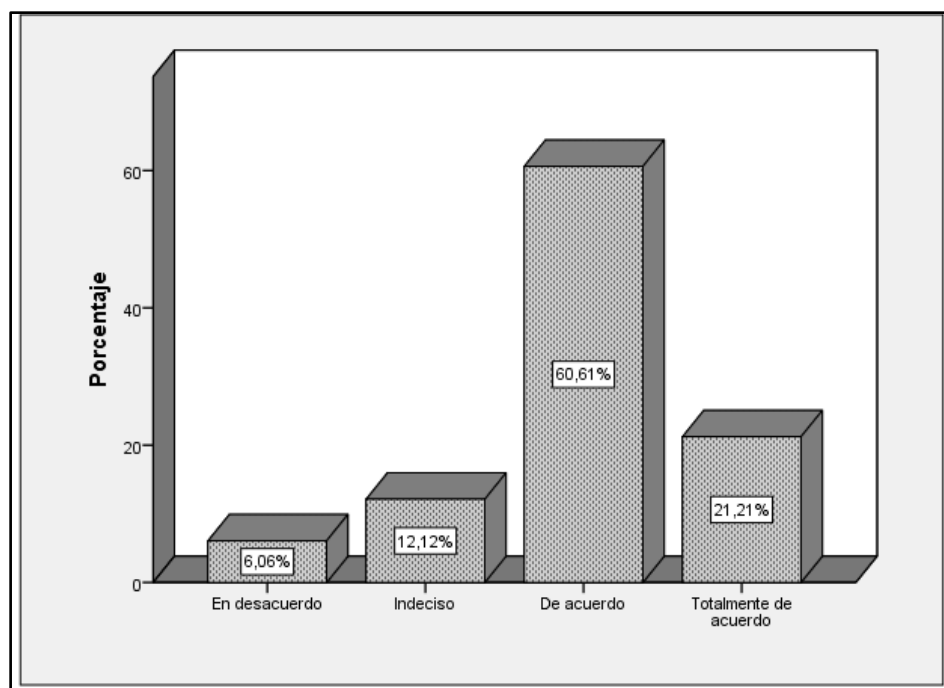
Tabla 18

El ratio de liquidez general determina que deudas de corto plazo serán cubiertas mediante el índice de liquidez

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	6,1	6,1	6,1
Indeciso	4	12,1	12,1	18,2
De acuerdo	20	60,6	60,6	78,8
Totalmente de acuerdo	7	21,2	21,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

Figura 12 El ratio de liquidez general determina que deudas de corto plazo serán cubiertas mediante el índice de liquidez.



*Fuente: Tabla N° 18*

**Interpretación:** En función a la información derivada al personal de las empresas de servicios digitales en San Isidro, el 81.82% de encuestados señalan su conformidad al confirmar que el ratio de liquidez determina las deudas a corto plazo que serán cubiertas por el índice de liquidez, el segundo grupo de 12.12% se sienten indecisos al asegurar que en la empresa donde laboran no aplican ratios o indicadores financieros que les permita determinar la gestión de la empresa, el tercer grupo representado por el 6.06% del total de encuestados se encuentran en desacuerdo debido a que según su opinión el ratio de liquidez permite mostrar la capacidad económica que tiene la empresa a corto plazo para cumplir con sus actividades empresariales, por lo que un índice bajo podría generar inestabilidad económica en la empresa.

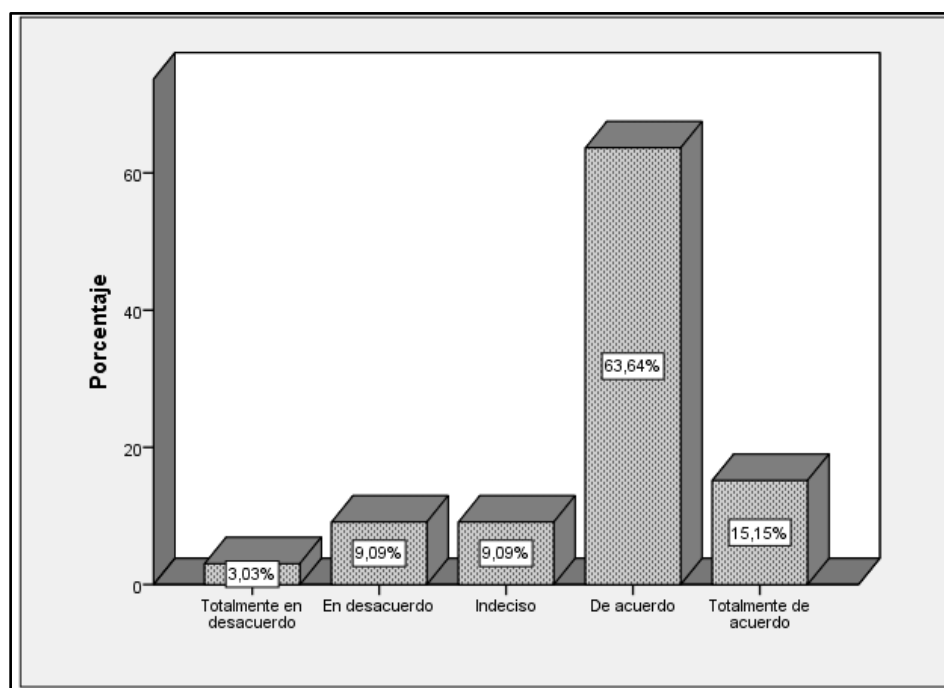
Tabla 19

El Ratio capital del trabajo determina los activos corrientes menos los pasivos corrientes reconociendo el grado de rentabilidad

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,0	3,0
En desacuerdo	3	9,1	9,1	12,1
Indeciso	3	9,1	9,1	21,2
De acuerdo	21	63,6	63,6	84,8
Totalmente de acuerdo	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 13 El Ratio capital del trabajo determina los activos corrientes menos los pasivos corrientes reconociendo el grado de rentabilidad.



Fuente: Tabla N° 19

**Interpretación:** En función a la información derivada al personal de las empresas de servicios digitales en San Isidro, se obtuvo que el 78,79% del total de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que el ratio capital del trabajo determina el grado de rentabilidad de la empresa en función a la diferencia de los activos corrientes menos los pasivos corrientes, el segundo grupo de 9.09% se sienten indecisos debido a su falta de conocimiento sobre el tema, otro porcentaje 12.12% de encuestados se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo al considerar que el ratio de capital mide la salud financiera de la empresa con la cual esta puede acceder a financiamientos para tener un mayor dinamismo en su actividad comercial.

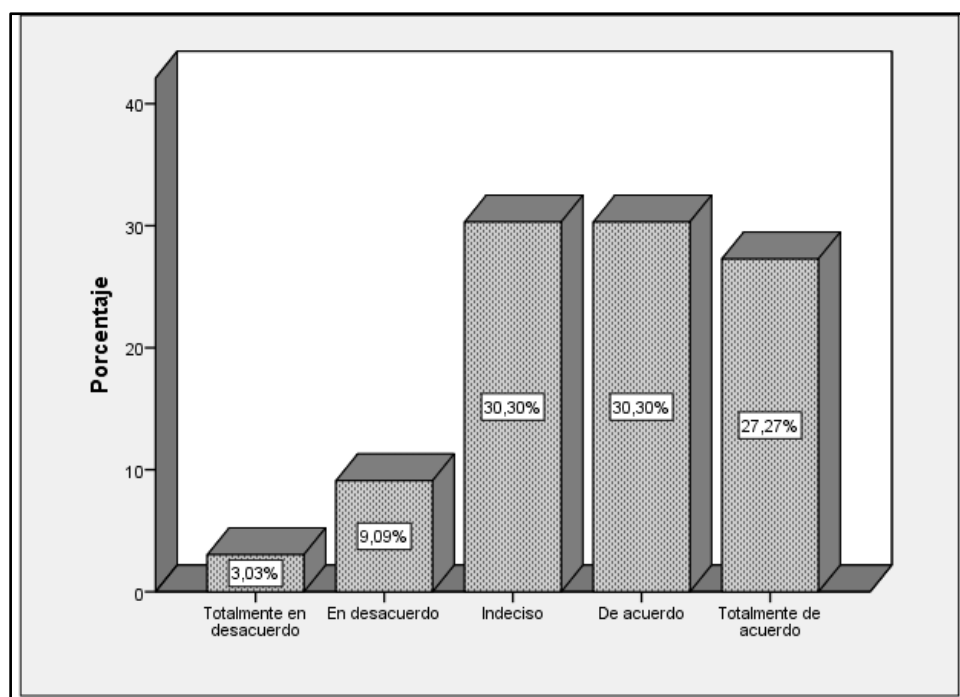
Tabla 20

El Ratio de cuentas por cobrar determina a los activos que puedan cobrarse en un tiempo prudencial y determinar la rentabilidad

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,0	3,0
En desacuerdo	3	9,1	9,1	12,1
Indeciso	10	30,3	30,3	42,4
De acuerdo	10	30,3	30,3	72,7
Totalmente de acuerdo	9	27,3	27,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 14 El Ratio de cuentas por cobrar determina a los activos que puedan cobrarse en un tiempo prudencial y determinar la rentabilidad.



Fuente: *Tabla N° 20*

**Interpretación:** En función a la información derivada al personal de las empresas de servicios digitales en San Isidro, se logró identificar que el 57.57% de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que el ratio de cuentas por cobrar permite mostrar las cuentas que se encuentran pendientes de cobro en un tiempo prudencial, el segundo grupo de 30.30% se sienten indecisos debido a su falta de conocimiento sobre el tema planteado, otro porcentaje de 12.12% del total de encuestados se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo al indicar que no solo se puede obtener las cuentas que están pendiente de cobro, si no aquellos clientes deudores que dejaron de pagar y que son considerados como estimaciones dudosas de pago, permitiendo con ello la oportuna toma de decisiones en favor de la empresa.



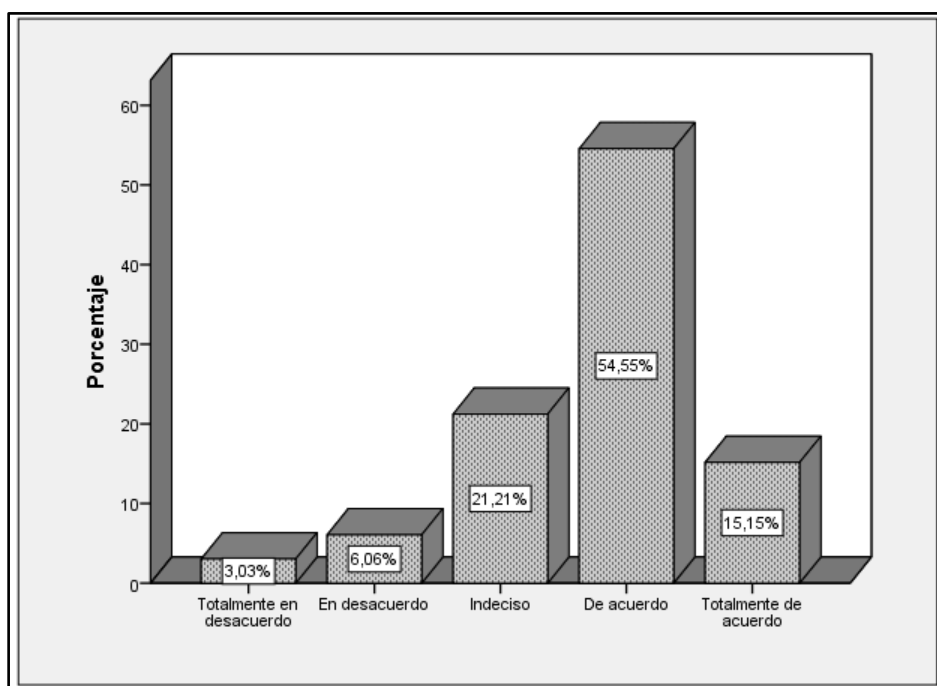
Tabla 21

La Rotación de caja y bancos permite calcular la magnitud de caja y bancos para días de ventas determinando el índice de gestión o actividad

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,0	3,0
En desacuerdo	2	6,1	6,1	9,1
Indeciso	7	21,2	21,2	30,3
De acuerdo	18	54,5	54,5	84,8
Totalmente de acuerdo	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

Figura 15 La Rotación de caja y bancos permite calcular la magnitud de caja y bancos para días de ventas determinando el índice de gestión o actividad.



*Fuente: Tabla N° 21*

**Interpretación:** En función a la información derivada al personal de las empresas de servicios digitales en San Isidro, se logró identificar que el 75.76% de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que, la rotación de caja y bancos determina el índice de gestión o de la actividad empresarial, el segundo grupo de 21.21% se sienten indecisos al asegurar que no tienen información sobre esta problemática, otro porcentaje de 9.09% del total de encuestados se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo al referir que este ratio permite demostrar la cantidad monetaria existente en caja con el cual la empresa cuenta para poder concretar sus futuras compras o los pasivos pendientes de pago, provenientes de proveedores o impuestos.

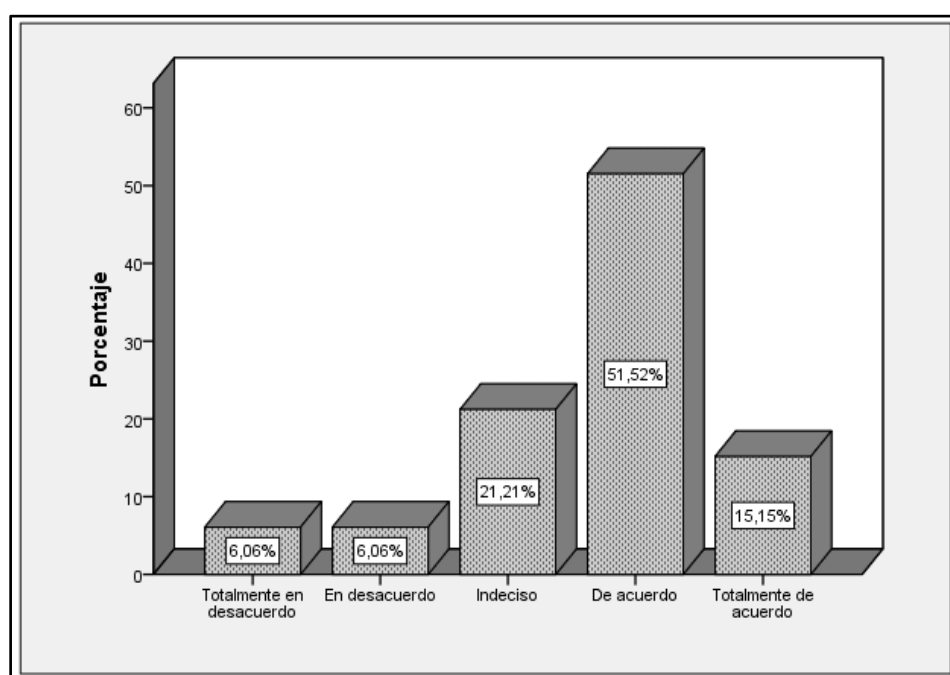
Tabla 22

La Rotación de activos totales este ratio determina cuantas veces puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada reconociendo el índice de gestión o actividad

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	6,1	6,1	6,1
En desacuerdo	2	6,1	6,1	12,1
Indeciso	7	21,2	21,2	33,3
De acuerdo	17	51,5	51,5	84,8
Totalmente de acuerdo	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

Figura 16 La Rotación de activos totales este ratio determina cuantas veces puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada reconociendo el índice de gestión o actividad.



*Fuente: Tabla N° 22*

**Interpretación:** En función a la información derivada al personal de las empresas de servicios digitales en San Isidro, se logró identificar que el 66.67% de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que la rotación de activos determina el movimiento de venta de los productos, el segundo grupo de 21.21% se sienten indecisos al asegurar que el índice de rotación se lleva a cabo solo en empresas comerciales e industriales, otro pequeño porcentaje representado por el 12.12% del total de encuestados se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo al indicar que el índice de rotación no es transcendental en las empresas donde laboran, ello debido a su falta de conocimiento sobre la importancia de este indicador financiero.

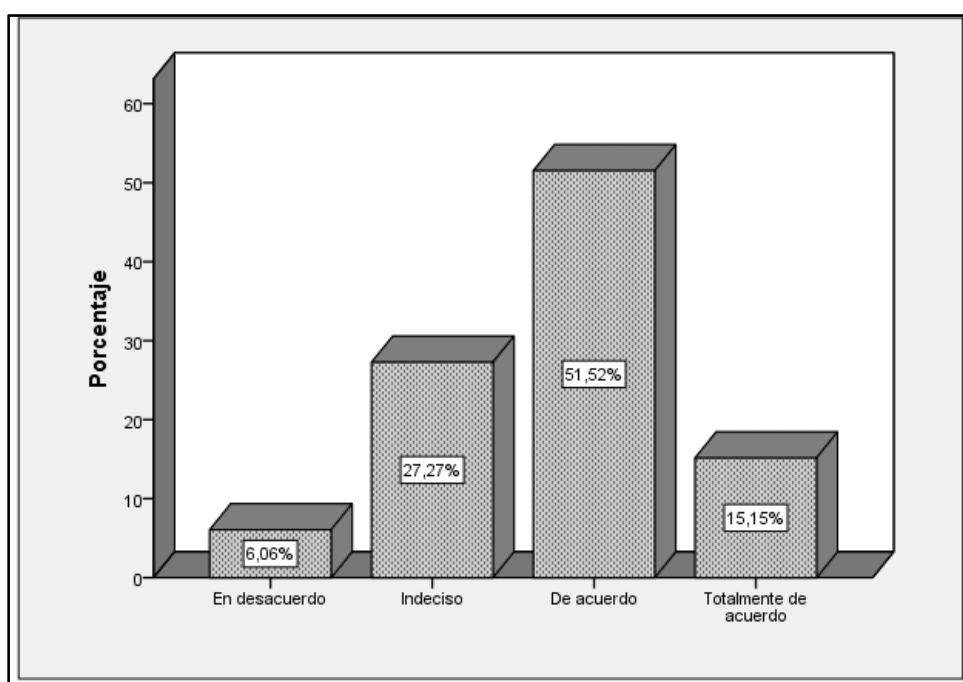
Tabla 23

La Rotación de activo fijo permite medir la actividad en ventas y cuantas veces podemos colocar entre los clientes un valor igual a la inversión realizada en activo fijo determinando la rentabilidad

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	6,1	6,1	6,1
Indeciso	9	27,3	27,3	33,3
De acuerdo	17	51,5	51,5	84,8
Totalmente de acuerdo	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 17 La Rotación de activo fijo permite medir la actividad en ventas y cuantas veces podemos colocar entre los clientes un valor igual a la inversión realizada en activo fijo determinando la rentabilidad.



Fuente: *Tabla N° 23*

**Interpretación:** En función a la información derivada a las empresas de servicios digitales en San Isidro, permiten reflejar que el 66,67% de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que la rotación del activo fijo permite medir la actividad de ventas para incrementar la rentabilidad de la empresa, el segundo grupo de 27.27% se sienten indecisos debido a su falta de conocimiento sobre la problemática actual, otro pequeño porcentaje de 6.06% se encuentran en desacuerdo y totalmente en desacuerdo al referir que este indicador financiero muestra como la empresa gestiona sus recursos con los bienes otorgados, por lo que es responsabilidad de la administración mejorar los resultados obtenidos y con ello la rentabilidad de la empresa.

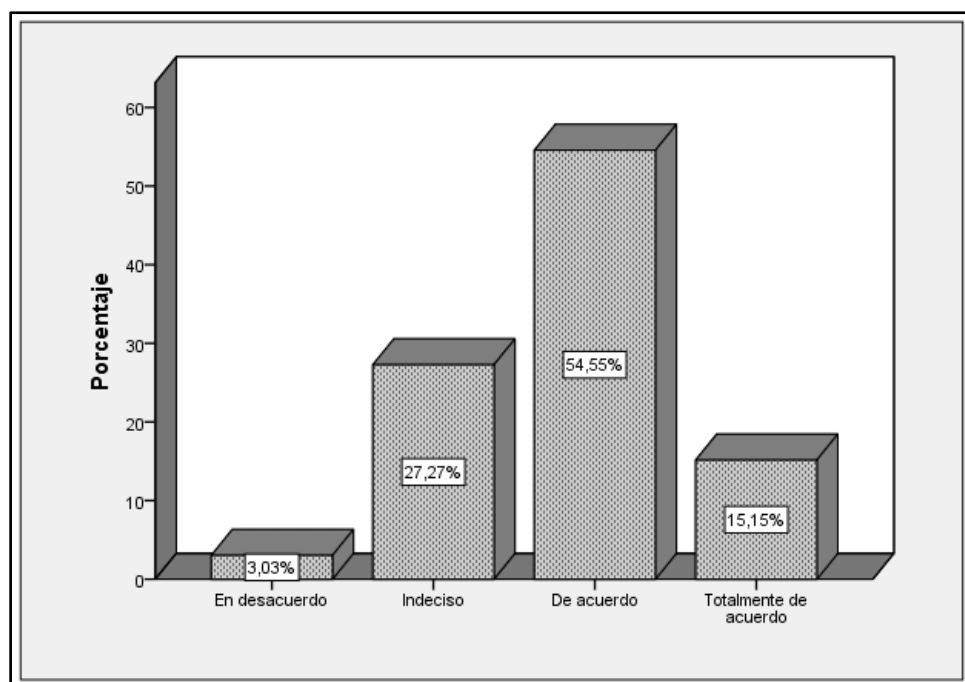
Tabla 24

La cobertura de gastos financieros determina cuanto disminuir las utilidades sin perjudicar a la empresa para pagar sus gastos financieros de acuerdo al índice de solvencia

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	3,0	3,0	3,0
Indeciso	9	27,3	27,3	30,3
De acuerdo	18	54,5	54,5	84,8
Totalmente de acuerdo	5	15,2	15,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura 18 La cobertura de gastos financieros determina cuanto disminuir las utilidades sin perjudicar a la empresa para pagar sus gastos financieros de acuerdo al índice de solvencia.



Fuente: *Tabla N° 24*

**Interpretación:** En función a la información derivada a las empresas de servicios digitales en San Isidro, permiten reflejar que el 69.70% de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que el índice de solvencia permite mostrar la capacidad económica actual de la empresa para poder cumplir con sus pasivos a corto y largo plazo, el segundo grupo de 27.27% se sienten indecisos debido a que la empresa donde laboran no utilizan ratios financieros, otro pequeño porcentaje representado por el 3.03% refiere que el índice de solvencia permite mostrar los activos no corrientes o activos no aptos para la venta, los cuales pueden convertirse en corto plazo en liquidez y con ello pagar las deudas con sus proveedores, personal o impuestos derivados de su gestión.

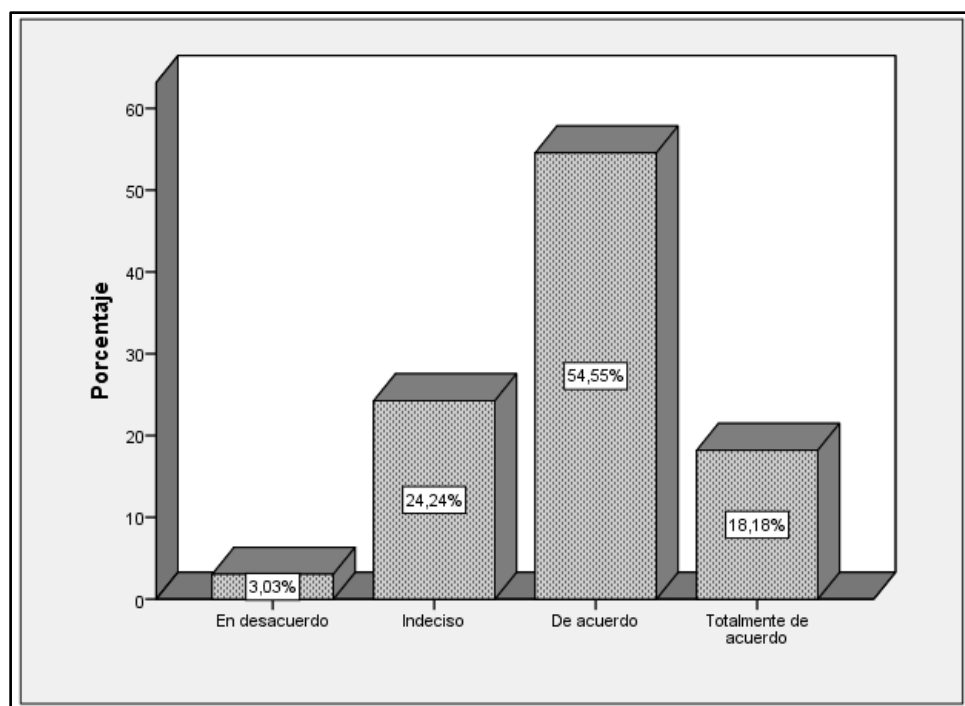
Tabla 25

La cobertura de gastos fijos permite visualizar endeudamiento y medir la capacidad de la empresa para asumir el índice de solvencia

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	3,0	3,0	3,0
Indeciso	8	24,2	24,2	27,3
De acuerdo	18	54,5	54,5	81,8
Totalmente de acuerdo	6	18,2	18,2	100,0
Total	33	100,0	100,0	

*Fuente: Elaboración propia*

Figura 19 La cobertura de gastos fijos permite visualizar endeudamiento y medir la capacidad de la empresa para asumir el índice de solvencia.



*Fuente: Tabla N° 25*

**Interpretación:** En función a la información derivada a las empresas de servicios digitales en San Isidro, permiten reflejar que el 72.73% de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que la cobertura de los gastos fijos permite visualizar el endeudamiento y medir la capacidad de la empresa para asumir el índice de solvencia, el segundo grupo de 24.24% se sienten indecisos al asegurar que no saben si la cobertura de los gastos fijos permite medir la capacidad de la empresa, otro pequeño porcentaje representado por el 3.03% se encuentran en desacuerdo, debido que desconocen la información proveniente del tema.

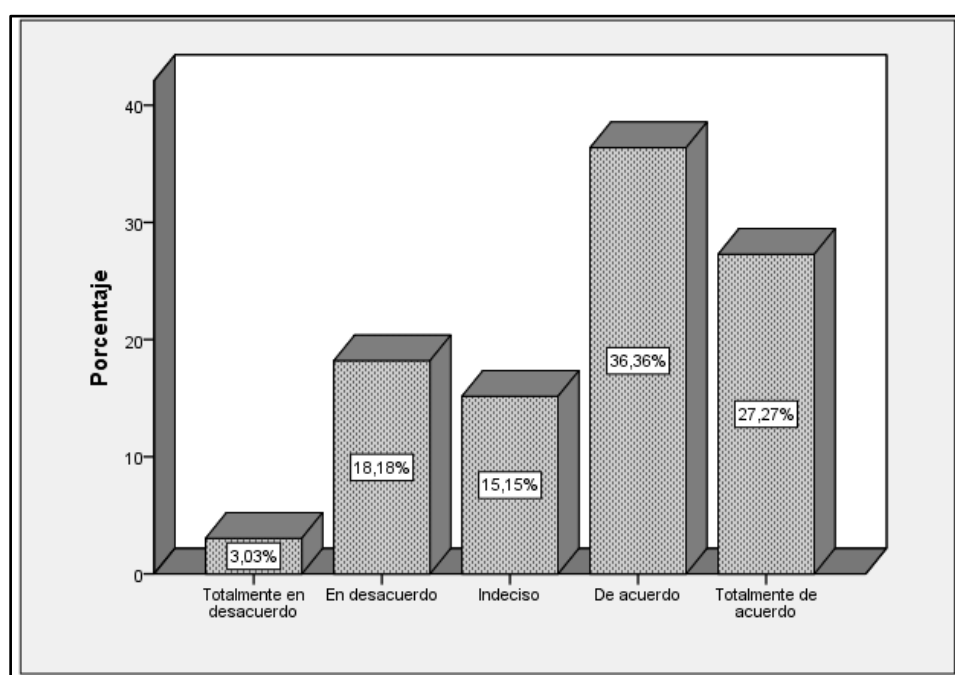
Tabla 26

El margen bruto determina la cantidad que se obtiene de utilidad por cada unidad de ventas, después que la empresa ha cubierto los costos de servicios que produce o vende para medir el margen de utilidad

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	1	3,0	3,0	3,0
En desacuerdo	6	18,2	18,2	21,2
Indeciso	5	15,2	15,2	36,4
De acuerdo	12	36,4	36,4	72,7
Totalmente de acuerdo	9	27,3	27,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 20 El margen bruto determina la cantidad que se obtiene de utilidad por cada unidad de ventas, después que la empresa ha cubierto los costos de servicios que produce o vende para medir el margen de utilidad.



Fuente: Tabla N° 26

**Interpretación:** En función a la información derivada a las empresas de servicios digitales en San Isidro, permiten reflejar que el 63.63% de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que el margen bruto determina la cantidad económico que obtiene la empresa para poder medir el margen rentable en un periodo determinado, el segundo grupo de 15.15% se sienten indecisos debido a su falta de conocimiento sobre la problemática en mención, otro porcentaje representado por el 21.21% refiere que el margen bruto es la diferencia de las ventas netas menos el costo de ventas por el servicio asignado, por lo que seguidamente a este se tendrán que deducir los gastos producto de las operaciones de la empresa.

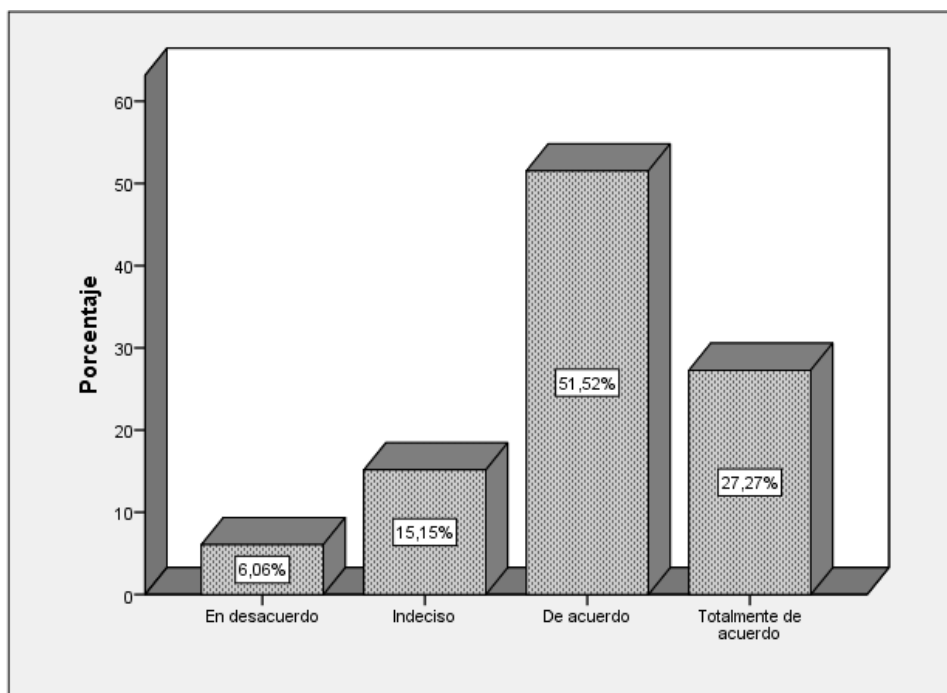
Tabla 27

El margen neto determina el porcentaje de cada unidad de ventas después de los gastos e impuestos para medir el margen de utilidad

Válido	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	6,1	6,1	6,1
Indeciso	5	15,2	15,2	21,2
De acuerdo	17	51,5	51,5	72,7
Totalmente de acuerdo	9	27,3	27,3	100,0
Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura 21 El margen neto determina el porcentaje de cada unidad de ventas después de los gastos e impuestos para medir el margen de utilidad.



Fuente: Tabla N° 27

**Interpretación:** En función a la información derivada a las empresas de servicios digitales en San Isidro, permiten reflejar que el 78.79% de encuestados señalan con la alternativa de respuesta de acuerdo y totalmente de acuerdo que el margen neto determina el porcentaje de cada unidad de ventas, después de los gastos e impuestos para medir con ello el margen de utilidad, el segundo grupo de 15.15% se sienten indecisos debido a su falta de información sobre el tema planteado, otro pequeño porcentaje representado por el 6.06% se encuentran en desacuerdo debido a que según su opinión el margen neto representa la ganancia y la rentabilidad de la empresa en un periodo determinado, los cuales obtuvo con los activos y bienes asignados para poder obtener los beneficios esperados.

### 4.3. Prueba de Normalidad

Es de gran relevancia que en una investigación el trabajo presentado sea validado mediante un programa que procese la información y corrobore los datos ingresados, es por ello que el presente estudio utiliza la prueba de Shapiro – Wilk considerando que este proceso los trabajadores que conforman la muestra materia de estudio esta agrupado por 33 encuestados.

Tabla 28  
Prueba de Normalidad Variable 1: Costos de Servicios

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	N°	Sig.	Estadístico	N°	Sig.
V1. COSTOS DE SERVICIO	,166	33	,021	,935	33	,049

Fuente: Elaboración propia

Con los resultados proporcionados por el estadístico y en referencia al número de trabajadores de las empresas digitales, se tuvo como resultado que un valor numérico de 0,49 de esta manera queda establecido que el estudio expuesto aplica el estadístico de Rho. Spearman.

Tabla 29  
Prueba de Normalidad Dimensión 1: Gastos Operativos – Variable 1

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	N°	Sig.	Estadístico	N°	Sig.
GASTOS OPERATIVOS	,163	33	,025	,910	33	,010

Fuente: Elaboración propia

Con los resultados proporcionados por el estadístico y en referencia al número de trabajadores de las empresas digitales, se tuvo como resultado que un valor numérico de 0,10 de esta manera queda establecido que el estudio expuesto aplica el estadístico de Rho. Spearman.



Tabla 30  
Prueba de Normalidad Dimensión 2: Costos Directos – Variable 1.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	N°	Sig.	Estadístico	N°	Sig.
COSTOS DIRECTOS	,231	33	,000	,881	33	,002

*Fuente: Elaboración propia*

Con los resultados proporcionados por el estadístico y en referencia al número de trabajadores de las empresas digitales, se tuvo como resultado que un valor numérico de 0,002 de esta manera queda establecido que el estudio expuesto aplica el estadístico de Rho. Spearman.

Tabla 31  
Prueba de Normalidad Dimensión 3: Materiales de Consumo – Variable 1.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	N°	Sig.	Estadístico	N°	Sig.
MATERIALES DE CONSUMO	,148	33	,063	,962	33	,300

*Fuente: Elaboración propia*

Con los resultados proporcionados por el estadístico y en referencia al número de trabajadores de las empresas digitales, se tuvo como resultado que un valor numérico de 0,300 de esta manera queda establecido que el estudio expuesto aplica el estadístico de Pearson.

Tabla 32  
Prueba de Normalidad Variable 2: Rentabilidad.

Pruebas de normalidad						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	N°	Sig.	Estadístico	N°	Sig.
RENTABILIDAD	,110	33	,200*	,946	33	,100

*Fuente: Elaboración propia*

Con los resultados proporcionados por el estadístico y en referencia al número de trabajadores de las empresas digitales, se tuvo como resultado que un valor numérico de 0,100 de esta manera queda establecido que el estudio expuesto aplica el estadístico de Pearson.

Tabla 33  
Prueba de Normalidad Dimensión 4: Índice de Liquidez – Variable 2.

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Nº	Sig.	Estadístico	Nº	Sig.
ÍNDICE DE LIQUIDEZ	,162	33	,028	,944	33	,091

*Fuente: Elaboración propia*

Con los resultados proporcionados por el estadístico y en referencia al número de trabajadores de las empresas digitales, se tuvo como resultado que un valor numérico de 0,091 de esta manera queda establecido que el estudio expuesto aplica el estadístico de Pearson.

Tabla 34  
Prueba de Normalidad Dimensión 5: Índice de gestión o actividad – Variable 2.

<b>Pruebas de normalidad</b>						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Nº	Sig.	Estadístico	Nº	Sig.
ÍNDICE DE GESTIÓN O ACTIVIDAD	,155	33	,042	,959	33	,237

*Fuente: Elaboración propia*

Con los resultados proporcionados por el estadístico y en referencia al número de trabajadores de las empresas digitales, se tuvo como resultado que un valor numérico de 0,237 de esta manera queda establecido que el estudio expuesto aplica el estadístico de Pearson.

Tabla 35

Prueba de Normalidad Dimensión 6: Índice de solvencia – Variable 2.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Nº	Sig.	Estadístico	Nº	Sig.
ÍNDICE DE SOLVENCIA	,227	33	,000	,862	33	,001

*Fuente: Elaboración propia*

Con los resultados proporcionados por el estadístico y en referencia al número de trabajadores de las empresas digitales, se tuvo como resultado que un valor numérico de 0,001 de esta manera queda establecido que el estudio expuesto aplica el estadístico de Rho. Spearman.

Tabla 36

Prueba de Normalidad Dimensión 7: Margen de Utilidad – Variable 2.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Nº	Sig.	Estadístico	Nº	Sig.
MARGEN DE UTILIDAD	,154	33	,045	,915	33	,013

*Fuente: Elaboración propia*

Con los resultados proporcionados por el estadístico y en referencia al número de trabajadores de las empresas digitales, se tuvo como resultado que un valor numérico de 0,013 de esta manera queda establecido que el estudio expuesto aplica el estadístico de Rho. Spearman.

#### 4.4. Correlación de Pearson

Toda la información presentada tiene que contar con un programa que permita validar que la indagación expuesta realizada por la investigadora y las conclusiones a las que precisa cuenta con soporte estadístico, en vista a ello se analizó cuáles serían las técnicas que se podrían emplear para notar la correlación entre las variables y dimensiones, por esta razón y con los datos obtenidos en la prueba de

normalidad se aplica la técnica de Pearson para probar o negar las hipótesis que se encuentran de manera ilustrativa en el anexo 1 “Matriz de consistencia”. En referencia a ello el autor Hernández et al. (2014) comenta que el acto de correlacionar por el estadístico Pearson es el grado de asociación entre dos ítems, indicadores, dimensiones o variables, que se aplica para poder medir el coeficiente resultante (p. 355).

## PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Se realiza la presentación de la Hipótesis

(Ho): No existe relación entre los costos de servicios y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.

(Ha): Existe relación entre los costos de servicios y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.

Tabla 37  
Contrastación de Hipótesis General

Correlaciones			
		COSTOS DE SERVICIO	RENTABILIDAD
COSTOS DE SERVICIO	Pearson	1	,743**
	Sig.		,000
	Número	33	33
RENTABILIDAD	Pearson	,743**	1
	Sig.	,000	
	Número	33	33

*Fuente: Elaboración propia*

Como el nivel de correlación es 0.743 se menciona que existe una correlación positiva alta y un sig., es de 0.000 inferior a 0.05; de esta manera se acepta la hipótesis de estudio (Ha): Existe relación entre los costos de servicios y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS N° 1:

Se realiza la presentación de la Hipótesis

(Ho): No existe relación entre los gastos operativos y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro -2020.

(Ha): Existe relación entre los gastos operativos y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro -2020.

Tabla 38  
Contrastación de Hipótesis Específica 1

Correlaciones			
		GASTOS OPERATIVOS	RENTABILIDAD
GASTOS OPERATIVOS	Pearson	1	,502**
	Sig.		,003
	Número	33	33
RENTABILIDAD	Pearson	,502**	1
	Sig.	,003	
	Número	33	33

*Fuente: Elaboración propia*

Como el nivel de correlación es 0.502 se menciona que existe una correlación positiva moderada y un sig., es de 0.003 inferior a 0.05; de esta manera se acepta la hipótesis de estudio (Ha): Existe relación entre los gastos operativos y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro -2020.

## PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS N° 2:

Se realiza la presentación de la Hipótesis

(Ho): No existe relación entre los costos directos y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.

(Ha): Existe relación entre los costos directos y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.

Tabla 39  
Contrastación de Hipótesis Específica 2

Correlaciones		
	COSTOS DIRECTOS	RENTABILIDAD
COSTOS DIRECTOS	Pearson	1
	Sig.	,635**
	Número	,000
RENTABILIDAD	Pearson	33
	Sig.	33
	Número	,635**
	Pearson	1
	Sig.	,635**
	Número	,000

Fuente: Elaboración propia

Como el nivel de correlación es 0.635 se menciona que existe una correlación positiva moderada y un sig., es de 0.000 inferior a 0.05; de esta manera se acepta la hipótesis de estudio (Ha): Existe relación entre los costos directos y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.

### PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS N° 3:

Se realiza la presentación de la Hipótesis

(Ho): No existe relación entre los materiales de consumo y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.

(Ha): Existe relación entre los materiales de consumo y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.

Tabla 40  
Contrastación de Hipótesis Específica 3

Correlaciones		
	MATERIALES DE CONSUMO	RENTABILIDAD
MATERIALES DE CONSUMO	Pearson	1
	Sig.)	,797**
	Número	,000
RENTABILIDAD	Pearson	33
	Sig.	33
	Número	,797**
	Pearson	1
	Sig.	,797**
	Número	,000

Fuente: Elaboración propia

Como el nivel de correlación es 0.797 se menciona que existe una correlación positiva alta y un sig., es de 0.000 inferior a 0.05; de esta manera se acepta la hipótesis de estudio ( $H_a$ ): Existe relación entre los materiales de consumo y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.

## **CAPÍTULO V.**

### **DISCUSIÓN**

#### **5.1. Discusión**

Se realiza la discusión de los resultados obtenidos basándose en la problemática planteada. Por consiguiente, es necesario presentar el objetivo general de la investigación, el cual es analizar de qué manera los costos de servicios se relacionan con la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.

De esta manera se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach mediante el paquete estadístico SPSS versión 24, el cual permite obtener y determinar la validez y la confiabilidad del instrumento aplicado. Teniendo como resultado un nivel de confiabilidad del instrumento “cuestionario” de 0,845 y 0,895 para las variables Costos de servicio y Rentabilidad, de manera respectiva. El resultado final del Alfa de Cronbach, de ambas variables de investigación, correspondiente a los 21 ítems; 11 ítems para la variable Costos de servicios y 10 ítems para la variable Rentabilidad; permite mostrar un nivel de confiabilidad de 0,920 siendo un valor adecuado y bueno, de esta manera el autor Hernández et al. (2014) establece las medidas de correlación del Alfa de Cronbach, en donde precisa que se debe aplicar este instrumento para tener certeza que el instrumento aplicado a las unidades de análisis es entendible y en confiable, al hablar de entendible se refiere a que las preguntas presentadas permiten a los participantes mostrar su opinión de manera correcta; al hablar de confiable se refiere a que debe de participar un número considerable de encuestados para tener un resultado acorde a la realidad, considerando que para que el instrumento tenga confiabilidad debe estar lo más próximo a +1, y el menor porcentaje no puede ser menor de 0,700 caso contrario el instrumento debe reformularse.



### **5.1.1. Discusión de Hipótesis General**

En función a la data presentada, en donde se menciona: Existe relación entre los costos de servicios y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020. Se procede a validar la hipótesis principal, y para ello se tomó en consideración las opiniones y respuestas de los trabajadores a fines a la investigación agrupados por 33 trabajadores. Por lo indicado se analizó aquella información transcendental y que permita corroborar la información presentada en base a las hipótesis allegadas al estudio.

En la tabla 8; 11; 14 y 15 se observa que en promedio el 72.73%; 72.73%; 54.54% y 63.41% respectivamente en los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que para poder determinar correctamente el costeo de servicios, se debe tener en cuenta lineamientos tales como los gastos de ventas, los softwares, útiles de oficina y los equipos informáticos los cuales coadyuvan a ofrecer y realizar de manera adecuada el servicio tangible e intangible, otorgado a sus clientes, con el fin de ampliar sus productos y por ende obtener ingresos económicos que permitan la continuidad operativa de estas empresas; en la tabla 19, se puede concluir que la mayoría de los encuestados correspondiente al 78.79% de encuestados, aseguran que la rentabilidad contribuye a alcanzar el éxito empresarial en una organización o empresa, en función del desempeño de sus funciones; y para ello es necesario medir la rentabilidad en periodos consecutivos para tener información adecuada y oportuna para la toma de decisiones que beneficien la continuidad y posicionamiento de la empresa, todo ello es posible si se mide a través de los ratios financieros, los cuales muestran a una fecha exacta el porcentaje de ganancia entre uno o varios periodos y con ello facilite a la empresa a mejorar su gestión.

En referencia a los resultados estadísticos se menciona como resultado de la correlación positiva considerable de 0.743 y un “(Sig.= 0,000 < 0.05)”, de tal manera se acepta la hipótesis alterna.

Teniendo en consideración la información expresada en el estadístico, el Fernandez (2018), quien realizo su investigación relacionada a los costos de servicios y la rentabilidad en empresas de transporte, llegando a la conclusión, en base a la tabla cruzada 34, en donde señala que los costos de servicios tiene

relación directa con la rentabilidad, logrando determinar que los costos de servicios contribuyen a estimar de manera adecuada y correcta el costeo del servicio realizado; asimismo permite estimar el valor de venta del servicio acompañado por la incorporación de un suministro o repuesto que fue parte para poner en operatividad un activo, por lo que imprescindible tener programas y sistemas contables que permitan registrar todos estos movimientos, los cuales permitirán identificar la mano de obra directa, el suministro y los costos indirectos del servicio, los cuales permitirán mejorar e incrementar la rentabilidad de la empresa para la adecuada toma de decisiones.

### **5.1.2. Discusión de la Hipótesis Específicas**

#### **Hipótesis específica 1**

En función a la data presentada, en donde se menciona: Existe relación entre los gastos operativos y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro -2020. Se procede a validar la hipótesis, y para ello se tomó en consideración las opiniones y respuestas de los trabajadores a fines a la investigación agrupados por 33 trabajadores. Por lo indicado se analizó aquella información transcendental y que permita corroborar la información presentada en base a las hipótesis allegadas al estudio.

En la tabla 7 y 9, nos muestra que el 63.63% y 66.67% respectivamente, de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que los gastos administrativos permiten el control de una organización para un adecuado control en los gastos operativos, además mencionan que los gastos financieros determinan la obtención de la solvencia económica para sustentar los gastos operativos; de esta manera se concluye que los gastos operativos contribuyen a realizar las actividades y los procesos en la empresa para obtener los resultados esperados; y en la tabla 20 la mayoría de encuestados correspondiente al 57.57% se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo al indicar que el ratio de cuentas por cobrar permite indicar a la empresa la cantidad de dinero pendiente de cobro, el mismo que influye directamente en la rentabilidad de la empresa, así como en la solvencia para poder dinamizar su gestión en base a la misión y visión empresarial.

En referencia a los resultados estadísticos se menciona como resultado de la correlación positiva media de 0.502 y un “(Sig.= 0,003 < 0.05)”, de tal manera se acepta la hipótesis alterna.

Teniendo en consideración la información expresada en el estadístico, el autor Delgado (2018) quien realizó su investigación en base a la estructura de los costos para determinar el servicio de laboratorio en los pacientes externos, quien llegó a la conclusión en referencia a la tabla 9; que la estructura de los costos de servicios en el laboratorio, permite conocer con certeza y precisión los gastos indirectos e indirectos asociados a la prestación del servicio, logrando tener información real y actualizada de todos los gastos que se generó, asimismo, menciona la importancia de un sistema informático, el cual reducirá de manera cuantificable los errores afines a las actividades que los trabajadores desempeñan, ya que, este sistema otorgará información exacta de cada uno de los resultados presentados, el cual permita maximizar la rentabilidad de la empresa.

## **Hipótesis específica 2**

En función a la data presentada, en donde se menciona: Existe relación entre los costos directos y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020. Se procede a validar la hipótesis principal, y para ello se tomó en consideración las opiniones y respuestas de los trabajadores a fines a la investigación agrupados por 33 trabajadores. Por lo indicado se analizó aquella información trascendental y que permita corroborar la información presentada en base a las hipótesis allegadas al estudio.

En la tabla 10 y 12, nos muestra que el 78.79% de los encuestados se encuentran totalmente de acuerdo al considerar que la mano de obra permite realizar el esfuerzo físico o mental que se utiliza para realizar un servicio; el cual tienen una relación directa con el costo del servicio, además mencionan que la capacitación permite que los colaboradores y trabajadores adquieran conocimientos, habilidades y competencias que se relacionan en el costo directo del servicio prestado; y en la tabla 23 la mayoría de encuestados correspondiente al 66.67% se encuentran

totalmente de acuerdo y de acuerdo al indicar que la rotación del activo fijo permite medir la actividad de ventas y la rotación de los productos, para poder determinar que productos son más rentables que otros, esto debido a que dichos productos o servicios son más solicitados que otros, generando con ello una mayor rentabilidad el cual influye de manera directa en el bienestar económico y financiero de la empresa.

En referencia a los resultados estadísticos se menciona como resultado de la correlación positiva considerable de 0.635 y un “(Sig.= 0,000 < 0.05)”, de tal manera se acepta la hipótesis alterna.

Teniendo en consideración la información expresada en el estadístico el autor Gardini (2017) quien realizó su investigación en base a los costos de servicios para realizar el sinceramiento de la rentabilidad bruta, quien llegó a la conclusión que el tener implementado un sistema de costos permite la identificación y acumulación de manera ordenada, pormenorizada y sistemática de todos los costos y gastos afines de las actividades que se emplean en la empresa, para ello se observa la tabla 23 denominado en donde detalla los costos directos correspondiente a la mano de obra de operador, combustible, los viáticos y la depreciación, los cuales son elementales y fundamentales en el desarrollo de las funciones asignados por la empresa, los cuales permiten establecer el costo exacto de la rentabilidad bruta.

### **Hipótesis específica 3**

En función a la data presentada, en donde se menciona: Existe relación entre los materiales de consumo y la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020. Se procede a validar la hipótesis principal, y para ello se tomó en consideración las opiniones y respuestas de los trabajadores a fines a la investigación agrupados por 33 trabajadores. Por lo indicado se analizó aquella información trascendental y que permita corroborar la información presentada en base a las hipótesis allegadas al estudio.

En la tabla 13; 16 y 17, nos muestra que el 63.63%; 63.64% y 63.63% respectivamente en los encuestados, se encuentran totalmente de acuerdo y de

acuerdo al considerar que los combustibles permiten la utilización de los vehículos determinando de esta manera los materiales de consumo para realizar las actividades programadas; seguidamente se menciona que otro elemento fundamental es la publicidad, ya que, sin ella es inviable poder concretar las ventas, productos y servicios que cuentan las empresas, por ultimo señala que es imprescindible tener el cálculo de las depreciaciones de estos equipos y vehículos para poder presentar en los Estados Financieros y tomar decisiones de revaluación o renovación de estos equipos; y en la tabla 20 la mayoría de encuestados correspondiente al 57.57% se encuentran totalmente de acuerdo y de acuerdo al indicar que la rentabilidad debe ser medida de manera periódica para tomar decisiones en base a hechos numéricos, los cuales permitirán afianzar la gestión actual de manera progresiva y con ello mejorar la liquidez a corto y largo plazo que es necesario en toda empresa

En referencia a los resultados estadísticos se menciona como resultado de la correlación positiva considerable de 0.797 y un “(Sig.= 0,000 < 0.05)”, de tal manera se acepta la hipótesis alterna.

Teniendo en consideración la información expresada en el estadístico el autor Lozano (2018) quien realizo su investigación en base a los costos de servicios y la rentabilidad en empresas de carga pesada, quien llego a la conclusión que a través de un buen manejo y supervisión de los costos de servicios y de los materiales de consumo que involucran en la productividad de la empresa se obtiene como resultado una mejor rentabilidad; asimismo menciona la importancia de hallar el punto de equilibrio para poder determinar en qué momento la empresa comienza a obtener ganancias y cuál debe ser el costo que se debe asignar a los productos ofrecidos, además de estar evaluando constantemente la gestión de la empresa en base a los ratios o razones financieras, para que la empresa tome decisiones en base a rangos numéricos, para ello se observa la tabla 3 denominado el consumo de combustibles forma parte del costo del servicio, en donde hace mención que sin este aditivo no sería factible que las maquinas queden en operatividad y puedan ofrecer el servicio determinado, perjudicando con ello los intereses económicos de las empresas dedicadas en este sector.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONCLUSIONES**

Después de haber realizado el estudio gracias a la aplicación de las encuestas en las empresas de servicios digitales del distrito de San Isidro 2020 tenemos las siguientes conclusiones:

1. Del objetivo general Analizar cómo se vinculan los costos de servicio se relacionan con la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, se concluyó, se debe tener en cuenta como los gastos operativos, costos directos y materiales de consumo van ayudar a ofrecer y realizar de manera adecuada el servicio tangible e intangible, otorgado a sus clientes, con el fin de ampliar sus productos y por ende obtener ingresos económicos que permitan la continuidad operativas de estas empresas.
2. Se concluyó en el objetivo específico determinar cómo los gastos operativos se relacionan con la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, los gastos operativos como los gastos administrativos, gastos de venta y gastos financieros se relacionan como parte del servicio que se ofrece sin el apoyo de estos 3 pilares no se podría brindar un buen servicio y por ende la rentabilidad se vería afectada.
3. Se concluye en este objetivo específico explicar cómo los costos directos se entrelaza con la rentabilidad de las empresas de servicios digitales, se considera la mano de obra con el esfuerzo mental, software especializado para su venta y las capacitaciones del personal, van permitir una mayor venta y la rotación de los productos, o servicios son más solicitados que otros, generando con ello una mayor rentabilidad el cual influye de manera directa en el bienestar económico y financiero de la empresa.
4. Teniendo como objetivo específico precisar de qué manera los materiales de consumo se relacionan con la rentabilidad de las empresas

de servicios digitales se concluyó que estos materiales como el combustible, útiles de oficina, equipos informáticos y publicidad van hacer utilizados en actividades programadas con los clientes para la prestación del servicio generando así una la rentabilidad debe ser medida de manera periódica para tomar decisiones en base a hechos numéricos, los cuales permitirán afianzar la gestión actual de manera progresiva y con ello mejorar la liquidez a corto y largo plazo que es necesario en toda empresa.

## **CAPÍTULO VII**

### **RECOMENDACIONES**

Finalizando este trabajo de investigación recomiendo lo siguiente:

1. Recomiendo a las empresas de servicios ya que es un poco engorroso y tedioso saber que son exactamente los costos que debo aplicar a los servicios que prestan se les aconseja tener en cuenta este análisis para saber cuándo está generando rentabilidad la empresa.
2. Las empresas de servicios digitales deben ser conscientes que la mejor forma de diagnosticar la situación de la rentabilidad de la empresa es reclutando personal idóneo para no trabajar empíricamente logrando así alcanzar las metas trazadas para alcanzar el crecimiento empresarial.
3. Recomiendo estas empresas de servicios deben tener precios de venta que contengan sus costos teniendo en cuenta su experiencia, pues esta práctica indebida que practican les impide posicionarse en el sector. Si las empresas quieren mantener una posición sostenible en el mercado de forma permanente, deben asignar los detalles de sus servicios en sus presupuestos.
4. Sugeriría que las empresas de servicios Digitales desarrollen e implementen estrategias para un mejor control y registro de costos, la definición de órdenes de servicio para ser más fácilmente identificadas y así obtener la información necesaria para una adecuada reasignación de precios en los presupuestos futuros con el fin de obtener un crecimiento en la rentabilidad.



## Referencias

- Aguirre, A. G. (2013). *como estructurar un sistema de costos en una empresa de servicios*. Lima Peru: Gaceta Juridica.
- Almonte Pareja Bryan Omar . (2018). *Sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes guibrulo E.I.R.L.*
- Ángeles Ruiz Jessabel Kiara . (2017). *Los Gastos Operativos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Tecnología y Suministros S.A.*
- Arias, A. S. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/gastos-financieros.html>
- C.Grant, C. (2004). *Inciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* . Madrid España: ministerio de trabajo y asuntos sociales .
- Carpio Varas, J.P.; Diaz Bueno, Y.D. (2016). *Propuesta para mejorar la rentabilidad en la Empresa Corpevin S.A.* Universidad de Guayaquil.
- Centeno Lupaca, José German. (2017). *Los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de la agencia de viajes y turismo Kontiki Tours EIRL.*
- Chavez, T. (julio de 2017). <https://es.scribd.com/document/352994778/Concepto-de-Gastos-Administrativos-y-Ventas>. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/352994778/Concepto-de-Gastos-Administrativos-y-Ventas>.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos*. mexico: Atlas sa.
- Choy Zevallos, E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. *Quipukamayoc*, 20(37), 8.
- De la Hoz, e. (2018). Indicadores de la rentabilidad. *Revista de ciencias sociales*, 23.
- Diaz, J. L. (2020). *Diccionario Abierto*. Obtenido de Diccionario Abierto:  
<https://www.significadode.org/utiles%20de%20oficina.htm#:~:text=%C3%9Atilas%20de%20oficina%20son%20entre,%2C%20l%C3%A1pices%20y%20bol%C3%ADgrafos%2C%20etc>
- Doris Delgado Córdov. (2018). *Diseño de una estructura de costos, para determinar la tarifa del servicio de laboratorio*.
- Eduardo Andrés Sánchez Sierra . (2016). *Los costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Wimportsat S.A.*
- Fernandez Quispe, Melissa Teófila. (2017). *Costos de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte de carga distrito de barranco*.
- Gardey., J. P. (2009). <https://definicion.de/gastos-de-operacion/>. Obtenido de <https://definicion.de/gastos-de-operacion/>.
- Gardey., J. P. (2020). *Definiciones.de*. Obtenido de Definiciones.de:  
<https://definicion.de/software/>

- Gianela Paola Fernández Heredia. (2017). *Costos de la calidad de servicio al cliente para mejorar la rentabilidad en el sauna buena vida E.I.R.*
- Grace Kelly Gardini Gonzales. (2017). *Evaluación del sistema de costo de servicio para el sinceramiento de la rentabilidad bruta.*
- Guillermo, I. C. (2012). SISTEMAS DE COSTOS. En I. GUILLERMO, *SISTEMAS DE COSTOS* (pág. 600). LIMA: INSTITUTO PACIFICO.
- Guzman, C. A. (2005). Ratios Financieros y matematicas de a mercadotecnia. En C. A. Guzman, *Ratios Financieros y matematicas de a mercadotecnia* (pág. 92). Lima: prociencia y cultura.
- Hernandez, F. y. (2006). *metodologia de la investigacion*. Mexico: pinto in mexico.
- Kotler, P. (2017). Fundamentos de marketing. En P. Kotler, *Fundamentos de marketing* (pág. 642). España: Pearson.
- Lee, K. y. (2002). *Investigacion del comportamiento*. mexico: mc graw americana de mexico.
- Machuca astete ; García ; Montufar Hugo . (2016). *Determinación de los costos de posesión, operación y el nivel de rentabilidad de la empresa de servicios García EIRL .*
- Marcia Milagros Pérez Luque. (2015). *Los gastos operacionales y su relación con la rentabilidad de la empresa de seguridad Tacna SAC .*
- Marcia Milagros Pérez Luque. (2017). *Los gastos operacionales y su relación con la rentabilidad de la empresa de seguridad Tacna SAC .*
- Merino, u. P. (2014). *definicion .de*. Obtenido de definicion .de: <https://definicion.de/depreciacion/>
- Molina, R. y. (2014). *ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES*. Madrid-España: DELTA.
- Navas, A. J. (2014). *Análisis contable y financiero*. madrid españa: ediciones de la U.
- Palacios, M. L. (2013). *Contabilidad De Costos*. Lima Peru: imprenta union.
- Peres, C. G. (1998). GRANDES EMPRESAS Y GRUPOS INDUSTRIALES LATINOAMERICANOS. *EXPANSION Y DESAFIOS EN LA ERA DE LA APERTURA Y GLOBALIZACION*, 483.
- Polimeni, F. y. (2005). *contabilidad de costos*. Santa fe de Bogota Colombia: lito camargo.
- Ramirez, A. (2020). <https://es.quora.com/Qu%C3%A9-son-los-gastos-de-ventas>. Obtenido de <https://es.quora.com/Qu%C3%A9-son-los-gastos-de-ventas>.
- Renato Alfredo Lozano Blas. (2018). *“Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga.*
- Roman, C. R. (2012). Costos Historicos. *red tercer milenio*, 117.
- Salva Alva, Nelson Tomas. (2019). *Costos por órdenes de servicios y gestión financiera de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC.*
- Sampieri, R. h. (2014). *metodologia de la investigacion*. mexico: printed in mexico.

- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *analisis contable*, 24.
- Sanchez Sierra, E. A. (2016). *Los costos y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Wimportsat S.A.* Universidad Laic Vicente Roca Fuerte, Guayaquil.
- Sergio, C. D. (2007). *Metodología de la investigación científica*. lima: san marcos.
- tamayo, M. T. (2004). *investigacion científica*. mexico: limusa sa.
- Vargas Alfaro Jhonnatan Jack . (2016). *Implementación de un sistema de costos por procesos y su efecto en la rentabilidad de la empresa alpaca color S.A.*
- Wachowicz, V. H. (2002). *Fundamentos de la Administracion Financiera*. Mexico: printed mexico.
- Z'Sergio Mendoza Alcoser . (2018). *El control de costos y gastos en los restaurantes y su incidencia en la rentabilidad de la empresa anticuchos del Perú S.A.C.*

## Bibliografía

- Aguirre, A. G. (2013). *como estructurar un sistema de costos en una empresa de servicios*. Lima Peru: Gaceta Juridica.
- Almonte Pareja Bryan Omar . (2018). *Sistema de costos ABC y su incidencia en la rentabilidad de la empresa de transportes guibrulo E.I.R.L.*
- Ángeles Ruiz Jessabel Kiara . (2017). *Los Gastos Operativos y su Incidencia en la Rentabilidad de la Empresa Inversiones y Tecnología y Suministros S.A.*
- Arias, A. S. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/gastos-financieros.html>
- C.Grant, C. (2004). *Inciclopedia de salud y seguridad en el trabajo* . Madrid España: ministerio de trabajo y asuntos sociales .
- Carpio Varas, J.P.; Diaz Bueno, Y.D. (2016). *Propuesta para mejorar la rentabilidad en la Empresa Corpevin S.A.* Universidad de Guayaquil.
- Centeno Lupaca, José German. (2017). *Los costos de servicio y su influencia en la rentabilidad de la agencia de viajes y turismo Kontiki Tours EIRL.*
- Chavez, T. (julio de 2017). <https://es.scribd.com/document/352994778/Concepto-de-Gastos-Administrativos-y-Ventas>. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/352994778/Concepto-de-Gastos-Administrativos-y-Ventas>.
- Chiavenato, I. (2007). *Administracion de Recursos Humanos*. mexico: Atlas sa.
- Choy Zevallos, E. (2012). El dilema de los costos en las empresas de servicios. *Quipukamayoc*, 20(37), 8.
- De la Hoz, e. (2018). Indicadores de la rentabilidad. *Revista de ciencias sociales*, 23.
- Diaz, J. L. (2020). *Diccionario Abierto*. Obtenido de Diccionario Abierto:  
<https://www.significadode.org/utiles%20de%20oficina.htm#:~:text=%C3%9Atilas%20de%20oficina%20son%20entre,%2C%20l%C3%A1pices%20y%20bol%C3%ADgrafos%2C%20etc>
- Doris Delgado Córdov. (2018). *Diseño de una estructura de costos, para determinar la tarifa del servicio de laboratorio*.
- Eduardo Andrés Sánchez Sierra . (2016). *Los costos y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Wimportsat S.A.*
- Fernandez Quispe, Melissa Teófila. (2017). *Costos de servicio y rentabilidad de las empresas de transporte de carga distrito de barranco*.
- Gardey., J. P. (2009). <https://definicion.de/gastos-de-operacion/>. Obtenido de <https://definicion.de/gastos-de-operacion/>.
- Gardey., J. P. (2020). *Definiciones.de*. Obtenido de Definiciones.de:  
<https://definicion.de/software/>

- Gianela Paola Fernández Heredia. (2017). *Costos de la calidad de servicio al cliente para mejorar la rentabilidad en el sauna buena vida E.I.R.*
- Grace Kelly Gardini Gonzales. (2017). *Evaluación del sistema de costo de servicio para el sinceramiento de la rentabilidad bruta.*
- Guillermo, I. C. (2012). SISTEMAS DE COSTOS. En I. GUILLERMO, *SISTEMAS DE COSTOS* (pág. 600). LIMA: INSTITUTO PACIFICO.
- Guzman, C. A. (2005). Ratios Financieros y matematicas de a mercadotecnia. En C. A. Guzman, *Ratios Financieros y matematicas de a mercadotecnia* (pág. 92). Lima: prociencia y cultura.
- Hernandez, F. y. (2006). *metodologia de lainvestigacion*. Mexico: pinted in mexico.
- Kotler, P. (2017). Fundamentos de marketing. En P. Kotler, *Fundamentos de marketing* (pág. 642). España: Pearson.
- Lee, K. y. (2002). *Investigacion del comportamiento*. mexico: mc graw americana de mexico.
- Machuca astete ; García ; Montufar Hugo . (2016). *Determinación de los costos de posesión, operación y el nivel de rentabilidad de la empresa de servicios García EIRL .*
- Marcia Milagros Pérez Luque. (2015). *Los gastos operacionales y su relación con la rentabilidad de la empresa de seguridad Tacna SAC .*
- Marcia Milagros Pérez Luque. (2017). *Los gastos operacionales y su relación con la rentabilidad de la empresa de seguridad Tacna SAC .*
- Merino, u. P. (2014). *definicion .de*. Obtenido de definicion .de: <https://definicion.de/depreciacion/>
- Molina, R. y. (2014). *ANÁLISIS DE ESTADOS FINANCIEROS PARA LA TOMA DE DECISIONES*. Madrid-España: DELTA.
- Navas, A. J. (2014). *Análisis contable y financiero*. madrid españa: ediciones de la U.
- Palacios, M. L. (2013). *Contabilidad De Costos*. Lima Peru: imprenta union.
- Peres, C. G. (1998). *GRANDES EMPRESAS Y GRUPOS INDUSTRIALES LATINOAMERICANOS. EXPANCION Y DESAFIOS EN LA ERA DE LA APERTURA Y GLOBALIZACION*, 483.
- Polimeni, F. y. (2005). *contabilidad de costos*. Santafe de Bogota Colombia: lito camargo.
- Ramirez, A. (2020). <https://es.quora.com/Qu%C3%A9-son-los-gastos-de-ventas>. Obtenido de <https://es.quora.com/Qu%C3%A9-son-los-gastos-de-ventas>.
- Renato Alfredo Lozano Blas. (2018). *“Costo de servicio y rentabilidad en las empresas de Transporte de Carga.*
- Roman, C. R. (2012). Costos Historicos. *red tercer milenio*, 117.
- Salva Alva, Nelson Tomas. (2019). *Costos por órdenes de servicios y gestión financiera de la empresa Servicios Analíticos Generales SAC.*
- Sampieri, R. h. (2014). *metofdologia de la investigacion*. mexico: printed in mexico.

- Sánchez Ballesta, J. P. (2002). Análisis de Rentabilidad de la empresa. *analisis contable*, 24.
- Sanchez Sierra, E. A. (2016). *Los costos y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Wimportsat S.A.* Universidad Laic Vicente Roca Fuerte, Guayaquil.
- Sergio, C. D. (2007). *Metodología de la investigación científica*. lima: san marcos.
- tamayo, M. T. (2004). *investigacion científica*. mexico: limusa sa.
- Vargas Alfaro Jhonnatan Jack . (2016). *Implementación de un sistema de costos por procesos y su efecto en la rentabilidad de la empresa alpaca color S.A.*
- Wachowicz, V. H. (2002). *Fundamentos de la Administracion Financiera*. Mexico: printed mexico.
- Z'Sergio Mendoza Alcoser . (2018). *El control de costos y gastos en los restaurantes y su incidencia en la rentabilidad de la empresa anticuchos del Perú S.A.C.*

# **ANEXOS**

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

COSTOS DE SERVICIO Y LA RENTABILIDAD DE EMPRESAS DE SERVICIOS DIGITALES DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO - 2020

HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	NIVEL
Existe relación entre los Costos de servicios y la Rentabilidad en las empresas de servicios digitales del distrito de San Isidro 2019.	<b>V.1: Costos de servicio</b>	Según Choy Zevallos (2012), se refiere a que “el cliente participe en el proceso de transformación generándose un elevado uso de mano de obra directa como gastos técnicos y gastos administrativos” (p.11). El concepto de costos de servicios está orientado al conjunto de gastos que se realizan como alquileres, materiales, promociones y capacitaciones.	<b>Gastos operativos</b>	Gastos administrativos	1	<b>Ordinal. Escala de Likert:</b>  <b>5)</b> Totalmente de acuerdo <b>4)</b> De acuerdo <b>3)</b> Indeciso <b>2)</b> En desacuerdo <b>1)</b> Totalmente en desacuerdo
				Gastos de ventas	2	
				Gastos financieros	3	
			<b>Costos directos</b>	Mano de obra	4	
				Software especializado	5	
				capacitaciones	6	
			<b>Materiales de consumo</b>	Combustible	7	
				Útiles de oficina	8	
				Equipos Informáticos	9	
				Publicidad	10	



				depreciación	11	
	<b>V.2: Rentabilidad</b>	<p>Según Sánchez (2016), la rentabilidad financiera representa la capacidad de la empresa para crear más riqueza, incluye el apalancamiento o endeudamiento (p.160). La rentabilidad económica permite a la empresa gestionar sus futuras inversiones, y descansa sobre los activos.</p>	<b>Índices de liquidez</b>	- Ratio de liquidez general o razón corriente	12	
				- Ratio capital del trabajo	13	
				- Ratio de cuentas por cobrar	14	
			<b>Índice de la gestión o actividad</b>	- Rotación de caja y bancos	15	
				- Rotación de activos totales	16	
				- Rotación de activo fijo	17	
			<b>Índice de solvencia</b>	- Cobertura de gastos financieros	18	
				- Cobertura para gastos fijos	19	
			<b>Margen de utilidad</b>	- Margen bruto	20	
				- Margen neto	21	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

"COSTOS DE SERVICIOS Y RENTABILIDAD EN LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DIGITALES DEL DISTRITO SAN ISIDRO - 2020"			
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	METODOLOGÍA
GENERAL	GENERAL	GENERAL	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. MÉTODO DE INVESTIGACION Cuantitativo</li> <li>2. TIPO DE ESTUDIO Aplicada</li> <li>3. DISEÑO DE ESTUDIO No experimental Descriptivo-Correlacional Corte: Transversal</li> <li>4. POBLACIÓN Está constituida por 36 personas de las empresas de servicios digitales del distrito de san isidro 2020.</li> <li>5. MUESTRA Está constituida por 33 personas de las empresas de servicios digitales del distrito de san isidro 2020.</li> <li>6. TÉCNICA Encuesta</li> <li>7. INSTRUMENTOS Encuesta</li> </ol>
¿De qué manera los <b>costos de servicios</b> se relacionan con la <b>rentabilidad</b> de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020?	Analizar de qué manera <b>los costos de servicios</b> se relacionan con la <b>rentabilidad</b> de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.	Existe relación entre los costos <b>de servicios</b> y la <b>rentabilidad</b> de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.	
ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	ESPECÍFICOS	
<p>- ¿De qué manera <b>los gastos operativos</b> se relacionan con <b>la rentabilidad</b> de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro -2020?</p> <p>- ¿De qué manera los <b>costos directos</b> se relacionan con la <b>rentabilidad</b> de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro -2020?</p> <p>- ¿De qué manera <b>los materiales de consumo</b> se relacionan con la <b>rentabilidad</b> de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro -2020?</p>	<p>-Determinar de qué manera <b>los gastos operativos</b> se relacionan con el <b>la rentabilidad</b> de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.</p> <p>-Explicar de qué manera los <b>costos directos</b> se relacionan con la <b>rentabilidad</b> de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.</p> <p>-Precisar de que manera <b>los materiales de consumo</b> se relacionan con la <b>rentabilidad</b> de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro -2020.</p>	<p>-Existe relación entre <b>los gastos operativos</b> y <b>la rentabilidad</b> de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro -2020.</p> <p>-Existe relación entre <b>los costos directos</b> y la <b>rentabilidad</b> de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.</p> <p>- Existe relación entre <b>los materiales de consumo</b> y la <b>rentabilidad</b> de las empresas de servicios digitales, distrito de San Isidro-2020.</p>	

## Validez del instrumento de expertos 1.



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "COSTOS DE SERVICIOS Y LA RENTABILIDAD DE LAS EMPRESAS DE SERVICIOS DIGITALES SAN ISIDRO 2020".

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
<b>1</b>	<b>GASTOS OPERATIVOS</b>							
<b>a</b>	Los gastos administrativos permiten el control y la dirección de una organización para un adecuado control de los gastos operativos	X		X		X		
<b>b</b>	Los gastos de ventas permiten promocionar y comercializar los productos o servicios a los clientes ejecutando gastos operativos cada mes.	X		X		X		
<b>c</b>	Los gastos financieros determinan la obtención de financiación o solvencia económica del titular para poder sustentar los gastos operativos.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>2</b>	<b>COSTOS DIRECTOS</b>							
<b>a</b>	La mano de obra permite el reconocimiento del esfuerzo físico o mental que se emplea en la elaboración de un	X		X		X		

	servicio o producto estableciendo una relación con el costo directo.							
<b>b</b>	El Software Especializado establece un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar distintas tareas relacionadas al costo del servicio.	X		X		X		
<b>c</b>	La Capacitación determina el proceso educativo mediante la cual de manera sistemática y organizada las personas adquieren conocimientos, habilidades y competencias que se relacionan al costo directo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>3</b>	<b>MATERIALES DE CONSUMO</b>							
<b>a</b>	Los combustibles permiten un proceso mediante el cual se transforma en energía utilizable para vehículos y equipos determinando el uso materiales de consumo.	X		X		X		
<b>b</b>	Los Útiles de oficina permiten el trabajo de campo en las diversas áreas para reconocer el costo del servicio.	X		X		X		
<b>c</b>	Los equipos informáticos establece el diseño y la implementación de sistemas dentro de una empresa permitiendo la factibilidad para determinar el costo de servicio	X		X		X		
<b>d</b>	La Publicidad establece una comunicación no personal y onerosa de promoción de ideas reconociendo materiales de consumo empleados.	X		X		X		

e	La Depreciación determina una disminución del valor o del precio de un bien tangible o intangible como parte de material de consumo.							
	<b>DIMENSION 4</b>							
4	<b>INDICES DE LIQUIDEZ</b>							
a	El ratio de liquidez general determina que deudas de corto plazo serán cubiertas mediante el índice de liquidez.	X		X		X		
b	El Ratio capital del trabajo determina los activos corrientes menos los pasivos corrientes reconociendo el grado de rentabilidad.	X		X		X		
c	El Ratio de cuentas por cobrar determina a los activos que puedan cobrarse en un tiempo prudencial y determinar la rentabilidad	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	<b>INDICE DE LA GESTION O ACTIVIDAD</b>							
a	La Rotación de caja y bancos permite calcular la magnitud de caja y bancos para días de ventas determinando el índice de gestión o actividad	X		X		X		
b	La Rotación de activos totales este ratio determina cuantas veces puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada reconociendo el índice de gestión o actividad.	X		X		X		
c	La Rotación de activo fijo permite medir la actividad en ventas y cuantas veces podemos colocar entre los	X		X		X		

	clientes un valor igual a la inversión realizada en activo fijo determinando la rentabilidad.							
	<b>DIMENSION 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>6</b>	<b>INDICE DE SOLVENCIA</b>							
<b>a</b>	La cobertura de gastos financieros determina cuanto disminuir las utilidades sin perjudicar a la empresa para pagar sus gastos financieros de acuerdo al índice de solvencia.	X		X		X		
<b>b</b>	La cobertura de gastos fijos permite visualizar endeudamiento y medir la capacidad de la empresa para asumir el índice de solvencia	X		X		X		
	<b>DIMENSION 7</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>7</b>	<b>MARGEN DE UTILIDAD</b>							
<b>a</b>	El margen bruto determina la cantidad que se obtiene de utilidad por cada unidad de ventas, después que la empresa ha cubierto costos de servicios que produce o vende para medir el margen de utilidad	X		X		X		
<b>b</b>	El margen neto determina el porcentaje de cada unidad de ventas después de los gastos e impuestos para medir el margen de utilidad	X		X		X		
<b>c</b>								

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador.

DNI:.....

Especialidad del validador:.....Mg. Rosario Grijalva Salazar.....

30 de Enero del 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
Firma del Experto Informante.

#### Validacion de Instrumentos



ROSARIO VIOLETA GRIJALVA SALAZAR <rgrijalvas@ucv.edu.pe>

Mié 10/02/2021 19:26

Para: Usted

Si hay suficiencia  
Mg.Rosario Grijalva Salazar  
DNI 09629044  
Finanzas

Saludos Cordiales,



Rosario Grijalva Salazar | Seguimiento del Egresado

EP de Contabilidad | Campus Los Olivos

T. +51(1)2024342 Anx. 2275

El sáb, 30 ene 2021 a las 17:07, pilar pizarro (<[pilarpizarro\\_3@hotmail.com](mailto:pilarpizarro_3@hotmail.com)>) escribió:

Buenas tardes doctora Rosario Grijalva, envio formato de validacion de instrumentos para su revision.....gracias.

ATT.

 **Pilar Pizarro Contreras**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: "COSTOS DE SERVICIOS Y LA RENTABILIDAD DE UNA EMPRESA DE SERVICIOS DIGITALES SAN ISIDRO 2019".**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	<b>GASTOS OPERATIVOS</b>							
a	Los gastos administrativos permiten el control y la dirección de una organización para un adecuado control de los gastos operativos	X		X		X		
b	Los gastos de ventas permiten promocionar y comercializar los productos o servicios a los clientes ejecutando gastos operativos cada mes.	X		X		X		
c	<b>Los gastos financieros determinan la obtención de financiación o solvencia económica del titular para poder sustentar los gastos operativos.</b>	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
2	<b>COSTOS DIRECTOS</b>							
a	La mano de obra permite el reconocimiento del esfuerzo físico o mental que se emplea en la elaboración de un servicio o producto estableciendo una relación con el costo directo.	X		X		X		



<b>b</b>	El Software Especializado establece un conjunto de programas, instrucciones y reglas informáticas para ejecutar distintas tareas relacionadas al costo del servicio.	X		X		X		
<b>c</b>	La Capacitación determina el proceso educativo mediante la cual de manera sistemática y organizada las personas adquieren conocimientos, habilidades y competencias que se relacionan al costo directo.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>3</b>	<b>MATERIALES DE CONSUMO</b>							
<b>a</b>	Los combustibles permiten un proceso mediante el cual se transforma en energía utilizable para vehículos y equipos determinando el uso materiales de consumo.	X		X		X		
<b>b</b>	Los Útiles de oficina permiten el trabajo de campo en las diversas áreas para reconocer el costo del servicio.	X		X		X		
<b>c</b>	Los equipos informáticos establece el diseño y la implementación de sistemas dentro de una empresa permitiendo la factibilidad para determinar el costo de servicio	X		X		X		
<b>d</b>	Los equipos informáticos establecen los diseños y la implementación de sistemas dentro de una empresa permitiendo la factibilidad para determinar el costo de servicio.	X		X		X		
<b>e</b>	La Depreciación determina una disminución del valor o del precio de un bien tangible o intangible como parte de material de consumo.	X		X		X		

	<b>DIMENSION 4</b>							
<b>4</b>	<b>INDICES DE LIQUIDEZ</b>							
<b>a</b>	El ratio de liquidez general determina que deudas de corto plazo serán cubiertas mediante el índice de liquidez.	X		X		X		
<b>b</b>	El Ratio capital del trabajo determina los activos corrientes menos los pasivos corrientes reconociendo el grado de rentabilidad.	X		X		X		
<b>c</b>	El Ratio de cuentas por cobrar determina a los activos que puedan cobrarse en un tiempo prudencial y determinar la rentabilidad	X		X		X		
	<b>DIMENSION 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>5</b>	<b>INDICE DE LA GESTION O ACTIVIDAD</b>							
<b>a</b>	La Rotación de caja y bancos permite calcular la magnitud de caja y bancos para días de ventas determinando el índice de gestión o actividad	X		X		X		
<b>b</b>	La Rotación de activos totales este ratio determina cuantas veces puede colocar entre sus clientes un valor igual a la inversión realizada reconociendo el índice de gestión o actividad.	X		X		X		
<b>c</b>	La Rotación de activo fijo permite medir la actividad en ventas y cuantas veces podemos colocar entre los clientes un valor igual a la inversión realizada en activo fijo determinando la rentabilidad.	X		X		X		

	<b>DIMENSION 6</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>6</b>	<b>INDICE DE SOLVENCIA</b>							
<b>a</b>	La cobertura de gastos financieros determina cuanto disminuir las utilidades sin perjudicar a la empresa para pagar sus gastos financieros de acuerdo al índice de solvencia.	X		X		X		
<b>b</b>	La cobertura de gastos fijos permite visualizar endeudamiento y medir la capacidad de la empresa para asumir el índice de solvencia	X		X		X		
	<b>DIMENSION 7</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
<b>7</b>	<b>MARGEN DE UTILIDAD</b>							
<b>a</b>	El margen bruto determina la cantidad que se obtiene de utilidad por cada unidad de ventas, después que la empresa ha cubierto costos de servicios que produce o vende para medir el margen de utilidad	X		X		X		
<b>b</b>	El margen neto determina el porcentaje de cada unidad de ventas después de los gastos e impuestos para medir el margen de utilidad	X		X		X		
<b>c</b>								

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA**

**Opinión de aplicabilidad:**      **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. COSTILLA CASTILLO PEDRO CONSTANTE**      **DNI: 09925834**

**Especialidad del validador: DOCTOR EN ADMINISTRACION**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**28 de 01 del 2021**

FIRMADO

-----

**Firma del Experto Informante.**



Municipalidad  
de  
**San Isidro**

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

**INFORME N° 053-2021-12.2.0-SDE-GACU/MSI**

A : **ERICK JAMES ARIAS VENTOCILLA**  
Secretaría General

DE : **XIMENA ROCIO MASIAS ROMERO**  
Subgerente de Desarrollo Económico

ASUNTO : **SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN**

REFERENCIA : **EXPEDIENTE N° 01668-2021**  
**JANETH PILAR PIZARRO CONTRERAS**

FECHA : **San Isidro, 02 de febrero de 2021.**

---

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia presentado por la administrada **JANETH PILAR PIZARRO CONTRERAS**, al amparo del Decreto Supremo N° 043-2003-PCM que aprueba el Texto Único Ordenado de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, mediante el cual solicita: La relación de empresas con el giro de Servicio Informático que cuentan con Licencia de Funcionamiento en el distrito de San Isidro.

Al respecto, en el extremo de las competencias de esta Subgerencia, se le informa que, de la revisión del Sistema de Licencias de Funcionamiento de esta Corporación, se registra 11 Licencias de Funcionamiento con el giro de Servicios de Informática.

En ese sentido, se remite el reporte de las Licencias antes señaladas, en formato digital, al correo electrónico institucional [transparencia@munisanisidro.gob.pe](mailto:transparencia@munisanisidro.gob.pe) (03 folios en formato A4).

Atentamente,

**XIMENA ROCIO MASIAS ROMERO**  
Subgerente de Desarrollo Económico

## RELACION DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO CON ESTADO ACTIVO

Expediente	Fecha Exp.	Documento	Fecha Licencia	Nº Licencia
Ubicación de la Licencia			Fecha Licencia Ren.	Nº Licencia Ren.
Ciro de la Licencia				
42784-B	28/08/2018	CLM PAYMENTS PERU S.A.S.	18/10/2018	001300
PRADO ESTE, Javier N° 0040 - 1900				
CONSULTORES EN SISTEMAS DE INFORMÁTICA (OFICINA)				
Codigo Central : 210202010210210000			Tipo Licencia:	Definitiva
Inscripción Central : OFICINA			Zonificación: CM	Area: 88.88
Nº Rengl Especial:			Horario: HORARIO ORDINARIO, de Lunes a Domingo de 07:00 a 22:00 horas.	Código CIR: K700001
Categoría:			Lic. Anterior:	
Desconexión:	Requisitos:	0	En el Uso:	0
Tipo Contribuyente:		JUR	En Paga:	0
		Grado:	ACT	Calificación: por Cambio de Razon Social
42824	28/10/2018	PMS PERU S.A.S.	21/10/2018	001368
ANGULO RAMIREZ, Dr. Ricardo J. N° 0704 - 001				
ASESORIA EN PROGRAMAS DE INFORMÁTICA (OFICINA)				
Codigo Central : 21020200000101001			Tipo Licencia:	Definitiva
Inscripción Central : OFICINA			Zonificación: CV	Area: 70.88
Nº Rengl Especial:			Horario: HORARIO ORDINARIO, de Lunes a Domingo de 07:00 a 22:00 horas.	Código CIR: K700000
Categoría:			Lic. Anterior:	
Desconexión:	Requisitos:	1	En el Uso:	1
Tipo Contribuyente:		JUR	En Paga:	0
		Grado:	ACT	Calificación: Nueva
42838	12/10/2018	TECNICA EMPRESARIAL DEL PERU S.A.S.	18/10/2018	001308
DE ORONIA, Juan N° 0702				
ASESORIA EN GESTION EMPRESARIAL (OFICINA) - ASESORIA EN PROGRAMAS DE INFORMÁTICA (OFICINA) - ASESORIA Y REPRESENTACIONES PARA EMPRESAS				
Codigo Central : 21020210000101001			Tipo Licencia:	Definitiva
Inscripción Central : OFICINA			Zonificación: CM	Area: 1088.75
Nº Rengl Especial:			Horario: HORARIO ORDINARIO, de Lunes a Domingo de 07:00 a 22:00 horas.	Código CIR: K701100
Categoría:			Lic. Anterior:	
Desconexión:	Requisitos:	10	En el Uso:	10
Tipo Contribuyente:		JUR	En Paga:	0
		Grado:	ACT	Calificación: Nueva
428407	28/11/2018	DOC & PAX S.A.S.	6/12/2018	001328
DOS DE MAYO N° 1945 - 018				
OFICINA ADMINISTRATIVA DE EMPRESA DEDICADA A SERVICIOS INFORMATICOS				
Codigo Central : 21020201071000018			Tipo Licencia:	Definitiva
Inscripción Central : LOCAL COMERCIAL Y/O TIENDA			Zonificación: RDA	Area: 35.28
Nº Rengl Especial:			Horario: HORARIO ORDINARIO, de Lunes a Domingo de 07:00 a 22:00 horas.	Código CIR: K708818
Categoría:			Lic. Anterior:	
Desconexión:	Requisitos:	0	En el Uso:	0
Tipo Contribuyente:		JUR	En Paga:	0
		Grado:	ACT	Calificación: Nueva
428788	21/11/2018	IT PROCESS PERU S.A.S.	22/11/2018	001178
REYES, Coronel Andrés N° 0060 - 002 A				
OFICINA ADMINISTRATIVA DE EMPRESA DEDICADA A SERVICIOS DE INFORMÁTICA				
Codigo Central : 210202100001010000			Tipo Licencia:	Definitiva
Inscripción Central : OFICINA			Zonificación: CZ	Area: 255.00
Nº Rengl Especial:			Horario: HORARIO ORDINARIO, de Lunes a Domingo de 07:00 a 22:00 horas.	Código CIR: K708818
Categoría:			Lic. Anterior:	
Desconexión:	Requisitos:	4	En el Uso:	4
		En Paga:	0	Calificación: Nueva

**RELACIÓN DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO**  
**CON ESTADO ACTIVO**

Expediente	Fecha Exp.	Documento	Fecha Licencia	Nº Licencia
Ubicación de la Licencia			Fecha Licencia (Ren.)	Nº Licencia (Ren.)
Cero de la Licencia				
Tipo Contribuyente :	JUR	Estado :	ACT	
000017 A	14/10/2019	DSX CARE PERU S.A.C.	17/10/2019	001010
DE ARONA, Juan N° 0745				
VENTA DE EQUIPOS DE RADIO Y TELEVISION - VENTA DE COMPUTADORAS Y SOFTWARES - VENTA DE APARATOS TELEFONICOS - VENTA DE ARTICULOS FOTOGRAFICOS Y OPTICOS - CONSULTORES EN CONFIGURACION DE EQ. DE INFORMATICA (ORIGINAL) - CONSULTORES EN SISTEMAS Y EQUIPOS DE TELECOMUNICACIONES (ORIGINAL)				
Inscripción Casenal :	LOCAL COMERCIAL Y/O TIENDA	Zonificación :	CM	Area : 222.05
Nº Real Especial :		Horario :	HORARIO ORDINARIO, de Lunes a Domingo de 07:00 a 22:00 horas.	Código CIU : 9020002
Categoría :				Lic.Anterior :
Excedente/menores :	Requeridos :	En el Lote :	En Playa :	Clasificación : Nueva
10	10			
Tipo Contribuyente :	JUR	Estado :	ACT	
007000	07/08/2019	DESCO PERU S.A.C	09/08/2019	000005
DETELINO, Doraela N° 0164 700				
CONSULTORES EN CONFIGURACION DE EQ. DE INFORMATICA (ORIGINAL)				
Código Casenal :	010700010010107000		Tipo Licencia :	Definitiva
Inscripción Casenal :	OFICINA	Zonificación :	CM	Area : 321.66
Nº Real Especial :		Horario :	HORARIO ORDINARIO, de Lunes a Domingo de 07:00 a 22:00 horas.	Código CIU : 8721001
Categoría :				Lic.Anterior :
Excedente/menores :	Requeridos :	En el Lote :	En Playa :	Clasificación : Nueva
4	4			
Tipo Contribuyente :	JUR	Estado :	ACT	
000710	14/09/2019	UNIVERSAL SOFTWARE HOUSE PERU S.A.C.	15/09/2019	000701
MOLINA, Francisco N° 0210				
asesoria en programas de informatica (ORIGINAL)				
Código Casenal :	01000000100001001		Tipo Licencia :	Definitiva
Inscripción Casenal :	DEPARTAMENTO	Zonificación :	CM	Area : 119.45
Nº Real Especial :		Horario :	HORARIO ORDINARIO, de Lunes a Domingo de 07:00 a 22:00 horas.	Código CIU : 8720000
Categoría :				Lic.Anterior :
Excedente/menores :	Requeridos :	En el Lote :	En Playa :	Clasificación : Nueva
1	1			
Tipo Contribuyente :	JUR	Estado :	ACT	
000000	01/08/2019	DSE MOBILE S.A.C.	01/08/2019	000702
C (Mrs. Cargac) N° 0107 700				
OFICINA ADMINISTRATIVA DE EMPRESA DEDICADA A SERVICIOS DE DESARROLLO DE APLICATIVOS, CONSULTORIA E INFORMATICA.				
Código Casenal :	010000001000010700		Tipo Licencia :	Definitiva
Inscripción Casenal :	OFICINA	Zonificación :	CE	Area : 77.16
Nº Real Especial :		Horario :	HORARIO ORDINARIO, de Lunes a Domingo de 07:00 a 22:00 horas.	Código CIU : 8700010
Categoría :				Lic.Anterior :
Excedente/menores :	Requeridos :	En el Lote :	En Playa :	Clasificación : Nueva
1	1			
Tipo Contribuyente :	JUR	Estado :	ACT	
000000	01/01/2019	TECHOSTEE CHU SUICORRAL DEL PERU	01/01/2019	000003
MERINO REYNA, Amador N° 0000 001 B				
asesoria en programas de informatica.				
Código Casenal :	010000000000101001		Tipo Licencia :	Definitiva
Inscripción Casenal :	LOCAL COMERCIAL Y/O TIENDA - OFICINA	Zonificación :	CM	Area : 69.94
Nº Real Especial :		Horario :	HORARIO ORDINARIO, de Lunes a Domingo de 07:00 a 22:00 horas.	Código CIU : 8720000
Categoría :				Lic.Anterior :



Gerencia de Administraciones y Control Urbano  
Suplemento de Gaceta Municipal

Fecha: 1/02/2021

Página: 3

## RELACIÓN DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO CON ESTADO ACTIVO

Expediente	Fecha Exp.	Documento	Fecha Licencia	Nº Licencia
Ubicación de la Licencia			Fecha Licencia (Ren.)	Nº Licencia (Ren.)
Giro de la Licencia				
Desconveniente:	Requerido:	0	En el Uso:	En Play:
Clasificación:		Nueva		
Tipo Contribuyente:		JUR		Estado:
		ACT		
56874	2014/01/19	BUSINESS IT PERU S.A.C.	11/04/2019	000000
PRADO ESTE, Javier Nº 0668-0480-0001				
CONSULTORES EN CONFIGURACION DE EQUIPOS DE INFORMÁTICA (OFICINA)				
Codigo Casenal:			Tipo Licencia:	
9102020202010100001			Definitiva	
Inscripción Casenal:			Zonificación:	
OFICINA			CIVIL	
Nº Rengl Especial:			Sector:	
			4	
Categoría:			Área:	
			9.9	
			Horario:	
			HORARIO ORDINARIO, de Lunes a Domingo de 07:00 a 22:00 horas.	
			Lic. Anterior:	
			Codigo CBU:	
			K701001	
Desconveniente:	Requerido:	0	En el Uso:	En Play:
Clasificación:		Destonario		
Tipo Contribuyente:		JUR		Estado:
		ACT		

Total Registros: 11






## Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo , **Alberto Alvarez Lopez** , docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Contabilidad** de la Universidad César Vallejo **Lima Los Olivos**, asesor de la Tesis titulada: “**Costos de Servicios y la Rentabilidad de las Empresas de Servicios Digitales San Isidro 2020**” del autor **Janeth Pilar Pizarro Contreras** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 10 de Marzo del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: Alvarez Lopez , Alberto	
DNI 10690346	Firma 
ORCID 0000-0003-0806-0123	